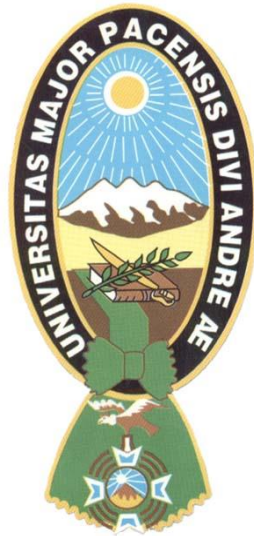


**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



“MÓDULO DE CONTROL DE ACTIVOS FIJOS EXTERNOS COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE HELADERAS DE LAS EMPRESAS DE PRODUCCIÓN DE HELADOS, BEBIDAS CON CONTENIDO DE FRUTAS Y LÁCTEOS DE LA CIUDAD DE LA PAZ.”

CASO: SECTOR PRIVADO

CURSO DE ACTUALIZACION (PETAENG)

POSTULANTE:

GEORJINA QUISPE MORALES

LA PAZ – BOLIVIA

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, e hijo donde su fortaleza fue el motor que me permitió que avanzara incluso en los momentos difíciles, gracias desde el fondo de mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que sin él no tendría la fuerza para mi defensa a mis madre por el apoyo en cada momento ;por sus consejos, sus valores por la motivación constate que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor .A mi padre por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracteriza y que me ha infundado siempre; por el valor mostrado para salir siempre adelante finalmente a todos aquellos que me ayudaron directamente o indirectamente a realizar este trabajo monográfico mil gracias

INDICE

| | |
|--|----|
| 1. RESUMEN..... | 1 |
| 2. Introducción..... | 2 |
| CAPITULO I | 5 |
| CAPÍTULO II | 6 |
| I. Planteamiento del problema..... | 6 |
| II. Identificación y descripción del problema..... | 7 |
| III. Objetivo..... | 8 |
| IV. Descripción específica de la actividad profesional en relación con la solución del problema..... | 9 |
| 3.1. Los activos y bienes en las empresas | 10 |
| 3.2. Producción de helados..... | 15 |
| 3.3. Producción de bebidas con contenido de fruta y lácteos..... | 19 |
| 3.4. Los sistemas de control de activos..... | 20 |
| 3.5. Transporte de heladeras exhibidoras y cadena de frío..... | 24 |
| 3.6. Software de gestión SAP | 25 |
| CAPÍTULO IV..... | 27 |
| 4.1. Reseña histórica y desarrollo de la empresa Delizia..... | 27 |
| Visión de la empresa | 30 |
| Misión de la empresa..... | 30 |
| 4.2. Organigrama de la empresa..... | 31 |
| 4.3. Sistema de producción..... | 32 |
| 4.4. Modelo de negocio..... | 32 |
| 4.5. Características del sistema SAP Business One Hana | 33 |
| 4.6. Módulos del SAP..... | 34 |
| 4.7. Propuesta | 35 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 41 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 43 |
| ANEXOS Y APENDICES..... | 46 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1:</i> Organigrama Delizia 2012 | 31 |
| <i>Figura 2:</i> Sistema de Producción Delizia. | 32 |
| <i>Figura 3:</i> Sistema de Producción Delizia. | 32 |
| <i>Figura 4:</i> Módulos del SAP Business One HANA | 34 |

Índice de tablas

| | |
|--------------|----|
| Tabla 1..... | 37 |
| Tabla 2..... | 40 |

1. RESUMEN

El motivo del presente trabajo es la implementación de un y seguimiento a los clientes con activos fijos heladeras del tema “Módulo de control de activos fijos externos como herramienta para mejorar la gestión de heladeras de las empresas de producción de helados, bebidas con contenido de frutas y lácteos de la ciudad de La Paz” el problema identificado de la empresa de alimentos delizia es por mala distribución geográfica a los clientes, de los activos fijos (heladeras) donde es incluir al sistema de control ya obtenido el código que se tiene en la parte posterior de cada heladera ya teniendo los datos del cliente en sistema, también haciendo un contrato escrito para su constancia de cada camión y ruta. También es reducir la exigencia del mercado sobre la satisfacción de cada activo para cuidar la imagen y el bienestar de la empresa de alimentos delizia es que también tenga una asistencia técnica de cada activo fijo(heladera) mejorar la gestión de producción de helados

2. Introducción

El motivo que me lleva a realizar le presente estudio proviene de la identificación de la necesidad de mejorar ciertos procedimientos en el manejo de activos fijos con los que cuentan las empresas que producen helados a base de lácteos, además he descubierto la existencia de nuevas tecnologías de la información y comunicación que permiten el manejo sistematizado de dicha información, facilitan el poder brindar un servicio más eficiente con la finalidad de contar con una información más depurada, exacta y al instante que permita a las empresas tomar decisiones más acertadas que mejoren día a día las mismas.

Los objetivos que persigo son mejorar la gestión de los activos, ya que estos activos permiten el desarrollo diario de las actividades necesarias para el crecimiento de las empresas. Por lo que, se hace necesario considerar aspectos primordiales, como es el control, administración y logística que tiene el activo fijo dentro de la empresa. Además, noté que la distribución geográfica que debe hacer una empresa de fabricación de helados, bebidas con contenido de frutas y lácteos, ha ocasionado que se descontrole el seguimiento a las heladeras que son distribuidas a los clientes que conservan esos productos para venderlos posteriormente al consumidor final, creando la necesidad urgente de poseer un sistema de control de activos de última tecnología que permita el manejo y seguimiento adecuado de los mismos.

La metodología que se aplicará es la metodología de la investigación, para estudiar el control de activos por parte de la empresa. Se investigará un sistema que permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final de un periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. El sistema de control de activos se constituye en todos aquellos activos que posee una empresa en almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas.

a) SECTOR DE ESTUDIO

La empresa de alimentos "Delizia" comienza en octubre de 1988 en la ciudad de La Paz con la iniciativa de fabricar helados y ponerlos en las pocas heladeras que tenían dispuestas en lugares de alto tráfico. Los primeros helados fueron los famosos "bolos", un concepto simple pero innovador de un helado de agua sin el clásico "palito". Estos venían en una bolsa tubular la que permitía ir comiéndolos o chupándolos a medida que se derretían con el calor de las manos, este concepto junto a un precio realmente accesible para la población del país, hizo explotar una demanda que la empresa de alimentos "Delizia" supo complacer. Hoy cuentan con miles de heladeras alrededor de todo el territorio nacional, tecnología europea de punta, un equipo de profesionales que dan lo mejor de sí para satisfacer las necesidades de sus consumidores. Sus productos son elaborados con procesos y tecnología de primer nivel y cuentan con certificaciones de nivel internacional en la producción.

Su portafolio de productos incluye los más innovadores productos del mercado en su categoría como ser: Lácteos, bebida con contenido de fruta, néctar, agua y de otras marcas que son actualmente íconos nacionales.

b) IMPLICACIONES PRÁCTICAS

Debido a que la empresa de alimentos "Delizia" cuenta hoy en día con una gran cantidad de heladeras distribuidas por toda Bolivia, se hace imprescindible tener herramientas de gestión de activos fijos, logística de ubicación de activos y un buen registro de seguimiento y entrega de los mismos, la empresa posee aún controles manuales que hacen que ese seguimiento de la entrega y logística de ubicación de las heladeras sea parcialmente eficiente.

El costo de una mala entrega o seguimiento se incrementa cuando se pierde una heladera, o se la lleva dos veces al mismo proveedor intermediario quien rechaza la entrega teniendo que regresar esa heladera de nuevo al almacén para que sea auditado y no se genere la pérdida.

c) RELEVANCIA SOCIAL

Es importante realizar este estudio para poder analizar los procedimientos relacionados con la logística de la entrega y distribución de los activos (heladeras) en primer lugar para la empresa de alimentos "Delizia" porque la identificación de errores le permitirá mejorar la logística y cuidado de sus activos, abaratando costos y tiempo excedente; así como mejorar el control sobre el registro y disposición de bienes de almacén de equipos (heladeras).

El mercado se verá favorecido al ver que la empresa entrega las heladeras oportunamente a sus proveedores intermediarios y que disponen de éstas para otros clientes interesados en la se revenda los productos. Por lo tanto, la demanda se incrementa hacia la mayoría de la población, en especial a las familias, jóvenes, niños y personas de la tercera edad que gustan de estos productos.

El beneficio económico de los recursos será importante porque permitirá a la empresa ahorrar esos costos para reinvertirlos en otras actividades que necesite apoyo financiero.

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

a) DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

La empresa de alimentos Delizia, al requerir los servicios de fleteros (camiones) para la distribución de sus productos (congelados), responsabilizan a los mismos sobre el destino de los diferentes activos fijos (heladeras), lo cual incide en un problema para aquellos que brindan este servicio, ya que cada fletero (camión) tiene bajo su responsabilidad un promedio de 120 a 180 heladeras por ruta y cada una valorada en Bs. 3500 o más según el tamaño requerido por cada cliente del mercado

En vista de que no se cuenta con un correcto sistema de control de activos fijos, además que algunos clientes inconscientes aprovechan esta situación para apropiarse de las mismas, lo cual resulta un problema económico potencial para los que brindan el servicio de fletes; en sentido y en base a la experiencia adquirida en el campo de distribución de congelados, es necesario incluir a la base de datos que ya se tiene el código de cada activo fijo (heladeras) centralizada a raíz de Kardex donde está incluida en la base de datos personales del cliente, así como datos técnicos de la heladera para un correcto seguimiento del estado de funcionamiento del mismo además de incluir fotos como también con la hoja de vida del activo.

CAPÍTULO II

ACTIVIDAD PROFESIONAL PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

I. Planteamiento del problema.

Toda empresa comercial tiene alguna clase de inventario, por lo tanto, realizar la gestión de éste constituye una de las actividades más complejas para las mismas; pero se vuelve aún más complicada cuando la demanda de los clientes hacia los productos que forman parte del inventario y el tiempo de entrega de los pedidos para abastecerlo, no se pueden predecir con exactitud y se incurre en errores en las entregas, tanto del producto como de las heladeras. Sin embargo, es necesario tomar en cuenta estas dos situaciones para realizar una gestión eficiente del inventario; ya que son variables indispensables cuando se busca minimizar el costo de tener un inventario dentro de la empresa.

Algunos investigadores han desarrollado metodologías que dan solución a casos muy específicos, para un modelo en particular, para una distribución de probabilidad específica para la demanda y otra para el tiempo de envío, pero no sucede lo mismo con cualquier modelo. Por las razones expuestas, es de suma importancia que se tenga una metodología confiable, para dar solución a los modelos probabilísticos, aunque de manera aproximada, aquí es donde se emplea la tecnología y la teoría para lograr el rendimiento máximo con el mínimo de recursos a través de un sistema.

Por otra parte, otros activos de trabajo importantes de esta empresa que produce helados y productos lácteos son: la flota de distribución, la misma que puede ser propia o contratada a terceros, y las heladeras que mantienen el producto fresco o durable que se requiere para su consumo final. El manejo de estos recursos exige una adecuada organización y administración porque de no estar bien gestionados se puede incurrir en pérdidas o mermas cuantiosas a las empresas que producen esos productos.

Las consecuencias que trae cada uno de estos factores a la empresa son las siguientes: la falta de un buen registro de activos en almacén deriva en pérdidas o malas asignaciones a la hora de realizar la salida del activo; la ausencia de un

buen seguimiento tiene como efecto que no se sepa con certeza en qué lugar se encuentra cierto activo y éste puede implicar sustracción indebida o hasta robo de activo por parte de malos empleados.

Para el presente caso, tiene como resultado negativo que no se conozca oportunamente adónde se encuentra el activo (heladera) y que se suponga si fue asignado o no a algún cliente, pudiendo existir pérdidas por robo o mermas de activos; al no existir un sistema de monitoreo difícilmente la empresa sabrá con certeza adonde se encuentra su activo y menos aún le será posible realizar cambios, atender devoluciones y principalmente realizar mantenimiento a las heladeras asignadas a los clientes.

II. Identificación y descripción del problema.

El problema que se presenta actualmente para esta empresa, es que debido a la falta de un buen control de sus activos, en especial de las heladeras, éstas pueden perderse o pueden ser enviadas incluso de forma reiterada al mismo cliente, más aún cuando la entrega deber ser realizada a un lugar geográfico lejano de la planta de producción; por eso es que se pretende hacer este estudio, porque esa falta de buen control de activos puede generar pérdidas a las empresas de ese sector; esa falta de buen control puede deberse a varios factores como ser: Falta de un buen registro de activos en almacén, falta de un buen seguimiento a los activos fijos de la empresa, ausencia de trazabilidad en la distribución de las heladeras a los clientes, ausencia de un sistema de monitoreo online a las heladeras distribuidas a los clientes, falta de un registro de asignación de activos a clientes (heladeras)

El alcance temporal del problema se remonta a la gestión 2019 y parte de la gestión 2020 (marzo).

El alcance económico atañe a la empresa, en cuanto a la inversión y costos en los que incurre en el transporte que contrata para distribuir las heladeras y productos a los clientes.

El alcance social del estudio tiene que ver con pequeños emprendimientos tanto por parte de las tiendas de barrio o almacenes y micro o grandes supermercados

que venden los productos a través de las heladeras instaladas en los mismos. Al mismo tiempo con los emprendimientos relacionados al transporte tercerizado de distribución de las heladeras.

El alcance político tiene que ver con el funcionamiento de las microempresas o pequeñas empresas dentro del marco de regulación del Estado y el orden social.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La mejor herramienta para aplicar un buen control de activos que además servirá para mejorar la gestión de heladeras en la distribución geográfica a los clientes de las empresas de producción de helados, bebidas con contenido de frutas y lácteos es un sistema de control de activos.

III. Objetivo

General

Proponer un módulo de control de activos como herramienta para mejorar la gestión de heladeras de la empresa de producción de helados, bebidas con contenido de frutas y lácteos, Delizia SRL.

Específicos

- Identificar las características del control actual de activos de la empresa de producción de helados, bebidas con contenido de frutas y lácteos.
- Validar si la empresa realiza un registro del control de sus activos previa disposición y uso.
- Verificar los sistemas de control empleado por la empresa para controlar sus activos.
- Identificar si la empresa realiza un seguimiento de las heladeras distribuidas a sus clientes en la ciudad de La Paz y regiones cercanas.
- Proponer la implementación de un módulo de control de activos (heladeras) como herramienta de gestión de control de activos.

IV. Descripción específica de la actividad profesional en relación con la solución del problema

- La solución general para el problema ocasionado sobre los activos fijos (heladeras) es incluir al sistema ya obtenido, el código que se tiene en la parte posterior por cada activo fijo (heladeras) saliente, cliente tiene ya un contrato escrito para su constancia de cada camión y cada ruta.
- Reducir la tensión provocada por la exigencia del mercado sobre la satisfacción de cada activo fijo(heladeras)
- Cuidar el bienestar y la imagen de la empresa de alimentos Delizia con la buena asistencia técnica de cada activo fijo (heladeras)
- La asistencia regular de un encargado de la empresa de alimentos delizia

CAPÍTULO III

ALCANCES EN LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA EN EL CONTEXTO DE UN MARCO TEÓRICO

REFERENCIA TEÓRICA – MARCO TEÓRICO

3.1. Los activos y bienes en las empresas

3.1.1 Definiciones

Los activos son todos aquellos bienes, recursos, derechos y valores con los que cuenta una empresa, es decir, todo aquello que suma a su favor. Pueden ser bienes inmuebles, construcciones, infraestructuras, máquinas, vehículos, equipos tecnológicos o sistemas informáticos, pero también derechos de cobro por servicios prestados a terceros o la venta física de productos y bienes a sus clientes.

En esta categoría también procede incluir aquellas inversiones, títulos o bonos cuyos beneficios se proyectan a medio o largo plazo. Aunque sus ventajas no son inmediatas ni se traduce en liquidez, son elementos patrimoniales en potencia.

Lo contrario del activo es el pasivo, es decir, aquellos elementos por los que la empresa está obligada a responder ante terceros: deudas, préstamos, créditos, compromisos salariales, impuestos, y cargas fiscales, entre otros ejemplos.

Los activos se dividen en dos tipos: activos no corrientes y activos corrientes. El primer grupo habla de aquellos bienes que permanecen en poder de la empresa durante al menos un año; el segundo, de los que se mantienen menos de ese plazo (Barcelona, 2020).

Se denomina activo fijo, bienes de uso o propiedad planta y equipo o capital inmovilizado al conjunto de recursos materializados en bienes muebles y/o inmuebles, maquinaria, vehículos automotores, etc., que posee una entidad para utilizarlos en el desarrollo específico de las actividades de la organización.

- **Terrenos**, incluye los predios ubicados dentro del área urbano y rural.
- **Edificaciones**, incluye todas las construcciones como: oficinas, viviendas, galpones, plataformas, departamentos horizontales, tanques de elevación, secaderos, hornos, etc.
- **Maquinaria y equipo industrial**, Incluye maquinaria de tipo industrial como: barquillera, cafetera, enfriadora, granizadora, lavadora, madurador, mantecadora, pasteurizador, raspador, exprimidor, molino de prensa, etc.
- **Vehículo**, Incluye motorizados que se mueven por una fuerza externa.
- **Equipo de computación**, Incluye equipos de computación (que está conformado por hardware y software instalado) sean esta de escritorio y portátil, red inalámbrica, routers, etc.
- **Muebles y equipos de oficina**, Incluye muebles en general, máquinas y equipos de oficinas destinados al servicio, entre las que se puede citar: silla, estante, escritorio, atril, mueble de computador, caja fuerte, meza, pizarra, perchero, detector de billete falso, central telefónica, teléfono fax, radio, televisor, estufa, casillero, muestrario, máquina de escribir, refrigerador, cocina, etc.
- **Herramientas**, Incluye herramientas de taller utilizados en diferentes trabajos, como ser mecánica, electricidad, mantenimiento, etc., entre las que se puede citar: amolador, boquilla, burrito, carretilla, sierra, martillo, carro manual, carro inyector sencillo, cortador manual, engrasadora, estantes de madera y metálico, molde, plataforma giratoria, vagón de enfriamiento, traspordador manual y herramientas en general.
- **Instalaciones**, incluye este grupo, puente de gas, transformador, tablero eléctrico, guarda motores, etc.

3.1.2 Inventarios

- Es el recuento físico de los bienes con los objetivos de:
- Establecer la existencia de bienes.
- Proporcionar información sobre la condición y estado físico.

- Realizar correcciones y ajustes y establecer responsabilidades.
- Comprobar el grado de eficiencia del manejo de bienes.
- Programar adquisiciones futuras

3.1.3 Toma de inventarios

La toma de inventarios es el recuento físico de los bienes de la empresa, que será realizado en las entidades para actualizar la existencia de los bienes por cualquiera de los métodos generalmente aceptados. Cualquier entidad pública o privada podrá desarrollar reglamentos, procedimientos y/o instructivos para el recuento físico de los bienes de consumo, activos fijos muebles y activos fijos inmuebles, en los que considerarán inventarios periódicos, planificados y sorpresivos con los objetivos de:

- Establecer con exactitud la existencia de bienes en operación, tránsito, arrendamiento, depósito, mantenimiento, desuso, inservibles, sustraídos, siniestrados, en poder de terceros. Identificando además fallas, faltantes y sobrantes.
- Proporcionar información sobre la condición y estado físico de los bienes.
- Ser fuente principal para realizar correcciones y ajustes, establecer responsabilidades por mal uso, negligencia y descuido o sustracción.
- Verificar las incorporaciones y retiros de bienes, que por razones técnicas o de otra naturaleza no hubieran sido controlados.
- Considerar decisiones que mejoren y modifiquen oportunamente deficiencias en el uso, mantenimiento y salvaguarda de los bienes.

3.1.4 Control interno

Es un proceso que involucra a todo el personal de una entidad y se lleva a cabo bajo la responsabilidad de la máxima autoridad ejecutiva. Debe diseñarse con el objeto de proporcionar seguridad razonable del logro de los objetivos institucionales. (Centellas, 2016)

3.1.5 Registros contables

Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de un ente económico, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera del mismo.

Asiento de erogaciones realizadas por las dependencias y entidades en relación a la asignación, modificación y ejercicio de los recursos presupuestarios que les hayan autorizado. (Aguilera, 2017)

3.1.6 Normas

Ordenamiento imperativo de acción que persigue un fin determinado con la característica de ser rígido en su aplicación. Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular acciones de los distintos agentes económicos; se traduce en un enunciado técnico que a través de parámetros cuantitativos y/o cualitativos sirve de guía para la acción. Generalmente la norma conlleva una estructura de sanciones para quienes no la observen. Regla de conducta, obligatoria en su cumplimiento, emitida por quien legalmente tiene facultades para ello, que rige y determina el comportamiento de los servidores públicos y de los particulares frente a la Administración Pública. (Rubí, 2013)

3.1.7 Depreciación

Los bienes de activo fijo comenzaran a depreciarse impositivamente desde el mes en que se produce su incorporación o alta. El primer año será igual a la cantidad total que le corresponde por una gestión completa, dividida entre doce y multiplicada por la cantidad de meses que median desde su puesta en marcha hasta el final de la gestión. (IUE, 1995)

3.1.8 Controles administrativos

Son los procesos que comprenden funciones y actividades para evaluar el manejo de bienes, desde su ingreso a la entidad hasta su baja o devolución, utilizando los registros correspondientes como fuente de información. (Bienes, 1990)

Para efectuar este control el Departamento Administrativo debe:

- Realizar inventarios y recuentos periódicos, planificados o sorpresivos.
- Verificar la correspondencia entre los registros y las existencias.
- Verificar las labores de mantenimiento y salvaguarda.
- Verificar la existencia de la documentación legal y registro de los bienes.
- Para la elaboración de la información relacionada con el manejo de bienes, se utilizarán registros e informes.
- Los registros permanentemente actualizados y debidamente documentados permitirán:
 - ✓ Verificar fácil y rápidamente la disponibilidad de los bienes.
 - ✓ Evaluar el curso y costo históricos de los bienes.
 - ✓ Conocer su identificación, clasificación, codificación y ubicación.

3.1.9 Alta de activo

Procedimiento administrativo por el cual se incluyen bienes patrimoniales dentro del registro de activos fijos y del registro contable de la empresa.

3.1.10 Asignación de activo fijo

Acto administrativo mediante el cual se entrega a un funcionario un activo o un conjunto de estos, generando la consiguiente responsabilidad sobre su debido uso, custodia o mantenimiento.

3.1.11 Baja de activo

No es modalidad de disposición, sino un acto administrativo que consiste en la exclusión de un bien, en forma física, así como de los registros contables de la entidad, por encontrarse en condiciones no aptas para prestar servicio útil a la empresa.

3.1.12 Devolución por daño definitivo

Es el envío a las dependencias de almacén de un activo fijo que ya no tiene reparación, ya no es posible su mantenimiento correctivo, o su arreglo es muy costoso y no se justifica invertirle recursos económicos.

3.1.13 Devolución por obsolescencia

Corresponde a la devolución de un activo a almacenes, que ya no cumple las expectativas de la dependencia propietaria. Es posible que, en el mismo estado, dicho activo satisfaga las expectativas en otra área de la empresa.

En esta instancia ya no se agota la acción de un mantenimiento o mejora.

3.1.14 Informe técnico

Documento elaborado sobre el valor o el estado de un determinado activo fijo perteneciente a la empresa.

3.2. Producción de helados

3.2.1 Definición

El helado es un producto obtenido por congelación, previo mezclado con agitación para la incorporación de aire y uniformidad en la textura, de una mezcla compuesta de productos lácteos, grasa, edulcorantes o sustitutos de edulcorantes, huevo, saborizantes, acidulantes, estabilizadores y emulsivos de acuerdo por la legislación de la localidad.

El helado es un sistema extremadamente complejo en el que coexisten elementos en solución como es el caso de los azúcares, sales y minerales de la mezcla, en solución coloidal como la proteína de la leche y los hidrocoloides y tanto la grasa como el aire están en una emulsión o dispersión que al congelarse presentan un estado físico semisólido en el que se encuentran ingredientes cristalizados, gelificados, así como líquidos y gaseosos, lo que presenta innumerables reacciones fisicoquímicas.

3.2.2 Evolución histórica del helado

No existe certeza acerca del lugar de origen de los helados, ya que hay quienes sostienen que los mismos provienen de China, otros ubican su nacimiento en Grecia y algunos en Egipto. No obstante, ello, existe cierto consenso acerca de que su aparición data de aproximadamente tres mil años. La difusión en la

antigüedad de este producto, es atribuida a Marco Polo, quien lo introdujo en el imperio Romano luego de conocerlo en el Lejano Oriente.

Según referencias históricas, en el siglo XVI, Catalina De Médicis, al casarse con Enrique II de Valois, lleva el helado a Francia y es de la mano de un cocinero francés que se introduce en Inglaterra, donde se inventa una receta que incorpora la leche en su elaboración. Es importante mencionar que, en esa época, el helado era un placer reservado sólo para los reyes y su corte, ya que era muy dificultosa su producción y conservación. A mediados del siglo XVII, un italiano llamado Procopio inventa una máquina para homogeneizar frutas, azúcar y hielo, logrando así obtener una crema helada, similar a la que hoy conocemos.

Fue recién en el siglo XVIII cuando los vendedores ambulantes italianos difundieron el helado por toda Europa y es en ese mismo siglo cuando llega a América del Norte. En el siglo XIX una norteamericana llamada Nancy Johnson inventa la primera heladera automática, que sienta las bases para la elaboración del helado industrial. Dos años más tarde William Young aplicó un motor al cilindro, lo cual permitió un enfriamiento más uniforme y compuesto (Gelato, 2020). En 1851 Jacobo Fussel fundó la primera empresa productora de helados de Estados Unidos. Posteriormente, con el desarrollo y perfeccionamiento de los sistemas de refrigeración, el helado adquiere un carácter comercial e industrial llegando, a fines de siglo, a convertirse en el postre de consumo masivo más popular del mundo.

En Argentina, hasta mediados del siglo XIX, no se fabricaba hielo, sino que se importaban barras envueltas en aserrín desde Inglaterra y Estados Unidos. Por lo tanto, sólo se servían refrescos helados en algunos bares y cafés de la ciudad de Buenos Aires. Es recién a partir de la producción nacional de hielo, que surgen las primeras heladerías tipo confiterías, con producción artesanal de helado, y a mediados del siglo XX, se observa la aparición de la producción de tipo industrial.

En Bolivia, Las condiciones económicas están permitiendo a los consumidores a gastar sus ingresos disponibles en los productos que no se consideran esenciales. El helado es consumido en Bolivia incluso durante el invierno. En las zonas más frías de Bolivia, el invierno tiende a ser cálido durante el día y esta es la

temporada en que las ventas de helados aumentan. Afuera de los locales, filas de personas se forman para comprar helados durante esta temporada. Su rendimiento se ve favorecido por la capacidad de los consumidores a pagar por los helados.

PANORAMA COMPETITIVO "X Empresa" conduce el valor de las ventas de helados en Bolivia. La empresa es capaz de distribuir sus marcas en todo el país y ofrecer precios competitivos. La compañía también ofrece una variada cartera de productos que incluye helados de impulso, helados para llevar a casa y postres helados. Además, "X Empresa" se las arregla para distribuir sus marcas a través de minoristas de comestibles modernos y tradicionales. Por otra parte, "X Empresa" también invierte en la promoción de sus marcas, haciendo uso de los medios sociales (facebook y twitter). La "X Empresa" se preocupa con el desarrollo de un servicio de community management, progresando la imagen en Internet, generando una red de tribus digitales que ayudan a fidelizar más clientes a sus productos.

PERSPECTIVAS El helado enseña una tasa compuesta anual del 4% (precios constantes en 2014) durante el período 2014- 2019. Esta situación es influenciada por la demanda de los consumidores y esfuerzos de las empresas. Se espera que las empresas se centren en el posicionamiento de sus marcas a través de pequeñas tiendas independientes. Estos minoristas se encuentran cerca de los consumidores en las zonas rurales y urbanas de Bolivia. Además, se espera que las empresas sigan invirtiendo en nuevos y exóticos sabores para sus marcas. (Internacional, 2016)

3.2.3 La industria del helado en Bolivia

El negocio del helado en Bolivia tiene a dos competidores que se disputan la preferencia de los consumidores: Delizia y PIL. Ambos concentran el 80% del mercado. El primero tiene una participación del 55%, y el segundo, el 25%. Arcor, Cabrera, Panda y otras se reparten el restante 20%.

Los datos fueron proporcionados por los ejecutivos de estas empresas en Bolivia, quienes evitaron dar cifras sobre volúmenes de venta, ingresos y margen de

rentabilidad, entre otros aspectos relativos a su actividad económica. (Razon, 2016)

3.2.4 El helado artesanal en Bolivia.

Los helados artesanales son elaborados por pequeños emprendimientos a fin de experimentar nuevas formas de saborizar helados, tenemos como ejemplo a: Bits And Cream, helados de canela del cementerio, Gelateria Gigibontá by Rinascimento, Vaca Fría, Fragola, Wistupiku, etc.

Con sus orígenes en Santa Cruz, llegó la franquicia Vacafría a Cochabamba hace tres años. La delicadeza con la que están elaborados sus helados la hacen una de las favoritas a nivel nacional.

Hace poco inauguraron su cuarta sucursal en Cochabamba con el objetivo de seguir expandiendo la marca en el departamento. Con su presencia desde junio de 2016, marcaron la diferencia en cuanto a helados de crema, al licor y al agua.

Hasta el momento, Vacafría cuenta con más de 40 sabores diferentes que varían de acuerdo a la estación del año. Todos sus productos son elaborados con insumos y materia prima de la más alta calidad; además, no tienen ningún tipo de preservantes ni colorantes.

Entre los helados favoritos de los clientes están los de chocolate suizo, dulce de leche con nuez, crema Vacafría, crema americana y tres leches. Para los que quieran probar cosas diferentes, también cuentan con licuados, milkshakes —de vainilla, chocolate, frutilla y crema Oreo—, frappés —de maracuyá, durazno, piña y frutilla—, frapuVacafrías, brownies y empanadas de queso.

“Los helados de Vacafría son de alta calidad. No son producidos de forma industrial, por lo tanto, son completamente artesanales, de leche pura”, destaca Edil Quispe, administrador regional.

Para mantenerse a la vanguardia y estar más cerca del público, lanzaron su propio food truck, un carrito original con el diseño de Vacafría que recorre los lugares más concurridos en la ciudad.

La franquicia creció a pasos agigantados; hasta el momento cuentan con 15 sucursales en Santa Cruz, cuatro en La Paz, uno en Oruro, uno en Trinidad y otro en Sucre. A nivel regional, estiman seguir creciendo hacia los municipios.

3.3. Producción de bebidas con contenido de fruta y lácteos

El lactosuero es un subproducto rico en valores nutritivos, obtenido después de la elaboración de queso pasteurizado, el cual es inadecuadamente aprovechado y muchas veces desechado, provocando pérdidas económicas y una alta contaminación al ecosistema. De aquí surgió la idea de aprovechar el lactosuero proveniente de la fabricación de queso pasteurizado en los talleres de procesos lácteos de la ESPAM MFL como una bebida láctea. En la actualidad, el consumo de bebidas lácteas a partir de suero está muy difundida por su valor nutritivo y menor costo. Industrialmente el suero sirve como ingrediente en la elaboración del kefir, kumis y bebidas lácteas con frutas. Otra línea de producción creciente son las bebidas lácteas fermentadas con bacterias, las cuales generalmente se mezclan con frutas o saborizantes.

Entre los productos de exitosa aceptación que emergen del suero debido a sus bajos costos de producción, grado de calidad alimenticia y aceptable sabor, se encuentran las bebidas refrescantes, producto de la mezcla de suero con jugos frescos de frutas según Londoño (J. & Londoño, 2008).

La mayor parte de los alimentos fermentados tienen origen en la actividad de bacterias ácido lácticas y hongos, especialmente levaduras, en menor proporción, mohos. Todos los grupos de microorganismos que intervienen en la fermentación comparten características ecológicas comunes, por lo que con frecuencia se encuentran juntos en los alimentos fermentados (Larrañaga I. Carballo J, 1999). También se menciona que la acción de microorganismos y/o enzimas, genera cambios en dicho proceso y como consecuencia se mejora el valor nutricional, se

disminuyen o eliminan factores antinutricionales, se aumenta la vida útil de leguminosas y se modifican las propiedades sensoriales, lo cual a veces se traduce en mejor aceptabilidad por el público consumidor.

En este medio la lactosa es la principal fuente de carbono para los microorganismos, incluso se ha utilizado para células vegetales. Además, el lactosuero suele emplearse para la conservación y propagación de cultivos lácticos o en la elaboración de bebidas fermentadas. También se ha estudiado la elaboración de bebidas o fórmulas lácteas con valor nutritivo similar al de la leche y con características agradables al consumidor. Estas bebidas tienen un gran potencial para utilizarse en programas gubernamentales dirigidos a la población de escasos recursos.

Actualmente se ha desarrollado toda una gran variedad de productos de leche fermentada los cuales constituyen un mercado vasto y de gran significado económico. Originalmente las leches fermentadas fueron no edulcoradas y desempeñaron un papel importante en la dieta de muchas poblaciones. Se les atribuyeron propiedades medicinales asociadas a la longevidad de sus consumidores. Actualmente, como consecuencia de la adición de azúcar, saborizantes, frutas y cultivos lácticos adicionales, se consumen no solo como postres y bebidas refrescantes, sino también como coadyuvantes de salud y bienestar (Berry D., 2004).

Mientras que los estabilizantes o ingredientes funcionales para los productos lácteos están basados principalmente en pectinas, proteínas de la leche, gelatinas y almidones modificados.

3.4. Los sistemas de control de activos

Aplicación informática que permite realizar seguimiento a los activos fijos en el lugar en el que se éstos se encuentran, permitiendo de esta manera la correcta identificación, ubicación, reubicación, asignación de responsables y verificación de estados.

Consta de dos componentes de software que mantienen la información sincronizada mediante interfaces de comunicación Wi-fi, Bluetooth, USB:

- Aplicación para computadora.
- Aplicación para dispositivo móvil.

3.4.1 Importancia del sistema de control de activos

Normalmente, las empresas inmersas en su trabajo rutinario, le han dado siempre importancia a controlar físicamente sus principales activos como son: los inventarios y cuentas por cobrar, de quienes dependen para el funcionamiento normal de la empresa. No obstante, una empresa cuenta con una inversión que sin ella sería imposible operar normalmente y ésta es: los Activos Fijos, pero que, sin embargo, no se le ha prestado la debida atención en su control físico. Hoy, el avance de los negocios y de la competitividad de los precios hace que el Control de los Activos Fijos salga de su destino sólo contable y pase a la Gerencia de Administración y Finanzas como encargada y responsable de un control físico y contables, pues con ello podrá:

- Tener el control del Activo Fijo en el lugar que lo destinó y asignar la responsabilidad de su custodia a un puesto o persona determinada.
- Calcular mejor los precios de venta por producto o servicio, pues sus costos de depreciación al estar focalizados individualmente, se pueden asignar a cada producto o servicio.
- Mejorar la negociación de sus primas de riesgo con Compañías de Seguros, al conocer el estado real actual de los Activos Fijos.
- Conocer perfectamente la necesidad de inversión que se necesita en Activos Fijos, para iniciar o continuar una operación sin problemas.

INICIO DEL CONTROL

El control de los Activos Fijos se inicia a partir de un Inventario Físico al barrer; es decir, tomando todo lo existente, durante el cual se identifica físicamente cada

Activo Fijo con una etiqueta, placa u otro medio que será su identificación definitiva. La identificación se hace en el lugar donde se encuentre el activo, asignándole de este modo el Área Usuaria y el Centro de Costo Contable al que pertenece. Adicionalmente se consignará también el estado físico en que se encuentra cada activo fijo. Este primer inventario servirá para la elaboración de la Base de Datos inicial de los activos fijos existentes en la empresa.

CONCILIACION CON LIBROS CONTABLES

La Base de Datos Inicial resultante del Inventario Físico no es suficiente, pues debe relacionarse a los costos de adquisición de acuerdo al documento contable con que se haya adquirido el Activo Fijo. A esta fase se le llama Conciliación y el objetivo final es asignarle un valor contable a cada activo inventariado físicamente.

CONTENIDO DE UNA BASE DE DATOS DE UN SISTEMA DE CONTROL DE ACTIVOS FIJOS La Base de Datos de un buen Sistema de Control de Activos Fijos, debe contener la siguiente información:

- Código de Identificación física de cada activo
- Código de Equipo y Modelo
- Descripción amplia del activo
- Fecha de adquisición
- Documento contable de adquisición y número de registro contable
- Área Usuaria a la que pertenece
- Centro de Costo Contable al que pertenece
- Costo de adquisición
- Depreciación anual y acumulada
- Valor neto del activo

- Estado actual
- Vida útil estimada

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE ACTIVOS FIJOS Como es normal, los Activos Fijos tendrán movimiento futuro por:

- Nuevas adquisiciones
- Retiros por ventas
- Retiros por bajas
- Donaciones
- Transferencias a otros departamentos
- Retiros y posteriores ingresos por reparaciones.
- Adquisición por eventos

Por lo que, para tener actualizado el Sistema de Control de Activos Fijos, se debería efectuar los debidos registros de las operaciones en el Sistema, cualquiera fuera él.

Para tener un control del Sistema de Activos Fijos, todo movimiento de los registros en el sistema, deberá realizarse dentro de un procedimiento definido, que indique:

- Los documentos a utilizar a cada movimiento
- Las rutas que debe seguir el documento
- Las autorizaciones que debe tener el documento.

Ahora bien, como los Activos Fijos tienen una razonable permanencia en una empresa y que con toda seguridad, diversas personas manejarán el sistema, la

Administración moderna ha compilado cada movimiento, llevando un Manual de Procedimientos, que contiene el diseño tanto de los documentos como del flujo diagramado de cada uno de los movimientos de los activos.

SISTEMA COMPUTARIZADO DE CONTROL DE ACTIVOS FIJOS

En la actualidad, existen muchos Software que permiten un control individual del Activo Fijo, el cual contempla todas las opciones descritas en el Manual de Procedimientos. Dada la agilidad y la rapidez de los Software, la Gerencia Administrativa y/o la Gerencia Contable podrían mantener actualizado el Sistema Computarizado, el cual podrían consultar en cualquier momento. (Slideshare, 2015)

3.5. Transporte de heladeras exhibidoras y cadena de frío

La llamada “cadena de frío” consiste en el control permanente de la temperatura en todas las fases de un alimento, desde su producción hasta su consumo, manteniendo constante su temperatura y garantizando, de esta forma, su buen estado.

Las etapas en la cadena del frío que deben garantizar el mantenimiento de la temperatura del helado son:

1º En el centro de producción: en cámaras frigoríficas,

2º Transporte en vehículos especiales de frío negativo,

3º Distribución y centros de venta y

4º Transporte y almacenamiento en el hogar por parte del consumidor.

Y en el caso de la hostelería, el punto 4º sería Almacenamiento en el establecimiento y servicio al cliente. Por tanto, si alguno de los puntos de la cadena de frío llegara a no cuidarse, toda ella se vería afectada perjudicando como resultado final a la calidad y seguridad del producto.

Para evitar que en los establecimientos se rompa la cadena de frío, es necesario que nunca se paren las máquinas de congelación y que su temperatura permanezca constante a la recomendada para el helado. La temperatura de congelación internacional fijada para la cadena de frío es de -18° C. A rasgos generales, es importante para la conservación de los helados los siguientes puntos:

- Los alimentos descongelados no hay que volver a congelarlos, pues pueden presentar problemas de contaminación microbiológica.
- • Al contrario que en los frigoríficos, los congeladores funcionan mejor cuando están llenos.
- • • No hay que introducir alimentos calientes en el congelador ya que aumentaría la temperatura del congelador afectando negativamente a nuestros productos.

En caso que exista por un mal funcionamiento de las neveras conservadoras, se debe disponer de un servicio de mantenimiento. Los fabricantes de helados no tenemos el control tras la entrega a los puntos de venta, por tanto, cada establecimiento debe gestionar una correcta conservación del producto y asumir su responsabilidad como eslabón en la cadena de frío. (Kalise, 2020)

3.6. Software de gestión SAP

SAP Business One está disponible en dos versiones, en la versión tradicional con arquitectura de Microsoft SQL y en la innovadora tecnología “in-memory” de HANA.

SAP desarrolló la plataforma SAP HANA aprovechando la potencia de la tecnología in-memory para encargarse de la preocupación acerca de los crecientes volúmenes de datos que perjudicaban a empresas de todos los tamaños. SAP HANA ofrece una plataforma moderna para aplicaciones y análisis de datos en tiempo real sin generar problemas al entorno tecnológico existente. (Consultores, 2020)

SAP B1 HANA es una plataforma de computación in-memory o “en memoria” diseñada especialmente para acelerar los procesos de negocio, brindar más inteligencia a las empresas y simplificar su entorno tecnológico. Esta tecnología de última generación hace que sea posible que las empresas puedan desprenderse de la carga de tener que mantener sistemas heredados separados y datos en silos y permite que puedan operar en tiempo real y a su vez, tomar las mejores decisiones a nivel estratégico.

La plataforma de SAP Business One HANA está pensada con la finalidad de mejorar en forma significativa el desempeño de los departamentos de TI, con estas funcionalidades los colaboradores podrán liberarse de tareas de gestión de datos y bases de datos desgastantes para así, enfocarse en la innovación tecnológica del negocio.

Cuando cuentas con una herramienta como la versión HANA de SAP Business One, los desarrolladores pueden apoyarse en aplicaciones inteligentes que les permiten aprovechar al máximo los datos operativos y analíticos del negocio y empoderar a los usuarios, clientes y socios con información de valor desde cualquier lugar y dispositivo.

Asimismo, esta aplicación ofrece micro servicios basados en la nube que amplían y simplifican el uso de la información lo cual se traduce a mejora significativa en la toma de decisiones y en los resultados del negocio. (CORPONET, 2020)

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN AL PROBLEMA – DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN Y RESULTADOS

4.1. Reseña histórica y desarrollo de la empresa Delizia

LA INDUSTRIA DEL HELADO EN BOLIVIA

Orígenes. - Sus orígenes se remontan a mucho tiempo atrás como un seguimiento a las costumbres del viejo continente, donde se elaboraban helados artesanales para su venta en salones de té o restaurantes. El raspadillo es quizá la primera expresión del helado, como hielo picado proveniente de las cumbres de la cordillera, endulzado con jarabes de llamativos colores. También es tradicional la T´aya u oca congelada en los tejados de las casas en los días de invierno, bañada en miel de caña. El helado de canela, batido en las primeras máquinas artesanales, constituye una tradición que aún ahora es popular.

NACIMIENTO DE DELIZIA

1988

Compañía de Alimentos, (CAL) se inicia un 10 de octubre de 1988 con la fabricación de helados artesanales, con tecnología y maquinaria italiana, con la idea de fabricar un rico postre a la usanza de aquel país. Los envases de 1 litro y vasos individuales se comercializaron con la marca Delizia.

1990

Pero el verdadero desarrollo comienza con la aparición de los bolos; iniciativa de un visionario que comienza su fabricación en la empresa Il Gelato de Cochabamba. Este producto tuvo mucha demanda en el mercado paceño. En 1990, CAL, bajo la marca Delizia inicia la fabricación de bolos. Momento interesante de una demanda inusual por la novedad del producto. Las agencias distribuidoras de helados hacían largas colas por comprar el producto.

CAMINO A LA INDUSTRIALIZACIÓN

1991

El primer reto que enfrenta la joven marca Delizia es cómo congelar los bolos fabricados para atender este gran mercado potencial. Invierte en un túnel de congelamiento, y construye una pequeña planta industrial en Alto Miraflores.

Por el año 1991 introduce nuevos productos, como la paleta de agua “Alfredo” que existe hasta hoy, y una variedad de productos destinados al mercado escolar.

Delizia inicia la fabricación de yogurt en 1994, con un gran desarrollo en el mercado escolar. También incursiona en la elaboración de refrescos en sachet personales.

1994

La empresa se equipa paulatinamente en maquinaria para la producción a la vez que en vehículos para la distribución de sus productos. El crecimiento fue continuo, en un escenario donde convivían varias empresas del mismo rubro, como Frigo, Superel, Piccoli, Panda, Sabor... y otras menos conocidas.

UN NUEVO ESCENARIO. LAS TRANSNACIONALES.

1998

Las transnacionales Unilever y Nestlé hicieron su ingreso a partir del año 1998 con las marcas Bresler y Savory (Chile), las que desarrollaron un marketing muy agresivo para aprovechar de mejor modo el potencial que hasta ese momento no había sido desarrollado por las industrias locales; alta cobertura de equipos de frío, difusión en medios, pintados de murales, instalación de sombrillas, afiches, pizarras, promociones, etc. Estas acciones crearon en los consumidores locales mayor demanda, y el helado pasó a ser un bien de consumo habitual.

Este desarrollo fue aprovechado también por la industria nacional, que se vio obligada a invertir en tecnología y en mercadeo para no quedarse rezagada frente a los líderes del mercado. Lejos de ver disminuidas sus ventas, las industrias bolivianas que reaccionaron positivamente, encontraron un nuevo escenario ofertando al consumidor buenos productos a menor precio que los importados

2000

Durante los años 1998 al 2000, muchos puntos de venta aceptaron comercializar las cuatro marcas, que competían palmo a palmo. Coincidente con la recesión económica del país en estos años, las empresas transnacionales no encontraron un retorno apropiado a sus inversiones, y fueron achicando su operación. UniLever (Bresler) decidió dejar Bolivia a fines del año 2000, dejando un gran espacio de mercado a las empresas nacionales.

2001

Compañía de Alimentos salió fortalecida de los años de dura competencia, e inició una etapa de mayor inversión al ver consolidada la marca Delizia en el mercado. La empresa se reorganizó profesionalizando sus mandos, y estructurando una fuerza de ventas que le permitió expandir su mercado a nivel nacional. El 2001 inauguró una nueva planta industrial en El Alto, cuya infraestructura es la mayor dedicada a helados y jugos de fruta en el país.

DESARROLLO DE FRANQUICIAS

2002

El hecho de contar con una infraestructura industrial moderna posibilitó que CAL tome la franquicia de Tampico. Desde los primeros meses de 2002, el desarrollo de Tampico fue muy importante, y ha merecido premios a nivel de la franquicia. El reto de CAL es difundir la marca Tampico a todos los rincones de Bolivia e introducir nuevas presentaciones y sabores.

Jugos de fruta. CAL tiene una asociación estratégica con una importante empresa del rubro, que le permite producir jugos de excelente calidad, que se están introduciendo en el mercado nacional con la marca Delizia.

Visión de la empresa

- Contribuir al desarrollo de la industria nacional buscando que sus productos y marcas sean reconocidos por su calidad, innovación y precio justo.
- Tener presencia a nivel nacional desarrollando una eficiente red de operaciones y distribuidores; sus certificaciones de calidad avalarán sus buenas prácticas industriales y comerciales que permitan a la Compañía expandirse a mercados internacionales.
- Ser reconocida por sus prácticas y actitudes alineadas con la ética y valores humanos.
- El equipo humano que trabaje en Compañía de Alimentos estará comprometido con los objetivos de la empresa y sus valores, encontrará un adecuado ambiente de trabajo y será reconocido su esfuerzo personal y de grupo.
- Buscar mantener la confianza de los inversionistas, de la comunidad empresarial y de sus clientes y proveedores manejando sus operaciones con prudencia financiera.
- Buscar la consolidación de su competitividad y su sostenibilidad a través de las oportunidades del entorno.
- Lograr su sostenibilidad a través de su eficacia y competitividad, acorde a las condiciones del entorno.

Misión de la empresa

- Producir y comercializar bebidas, helados, leche, derivados lácteos y otros alimentos con los estándares de calidad que satisfagan a nuestros consumidores.
- Crecer en forma sostenida y racional, aportando al desarrollo de la industria nacional.

- Generar beneficios para los accionistas, sus empleados y la comunidad a través de la eficiencia de los procesos productivos y de comercialización.
- Conformar un equipo humano capaz, con sólidos principios éticos, comprometido con la empresa y orientado al servicio de sus consumidores.

VALORES COMPARTIDOS

- Servicio al cliente. Todas las personas que trabajan en CAL deben buscar la mejor forma de servir a sus clientes, con eficiencia, prontitud, y de forma sostenida.
- Calidad de Producto.
- Rentabilidad. Los recursos de CAL deben ser utilizados de manera responsable y eficiente, buscando siempre la máxima optimización de los mismos. (Rolman Cordero, 2012)

4.2. Organigrama de la empresa

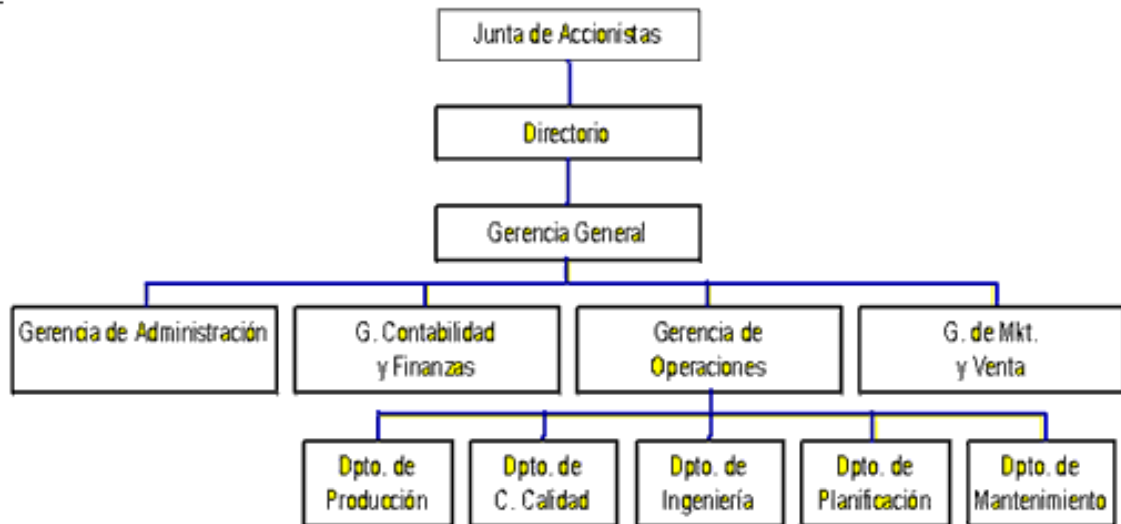


Figura 1: Organigrama Delizia 2012

Fuente: <http://delizia-admin.blogspot.com/2012/07/>

4.3. Sistema de producción

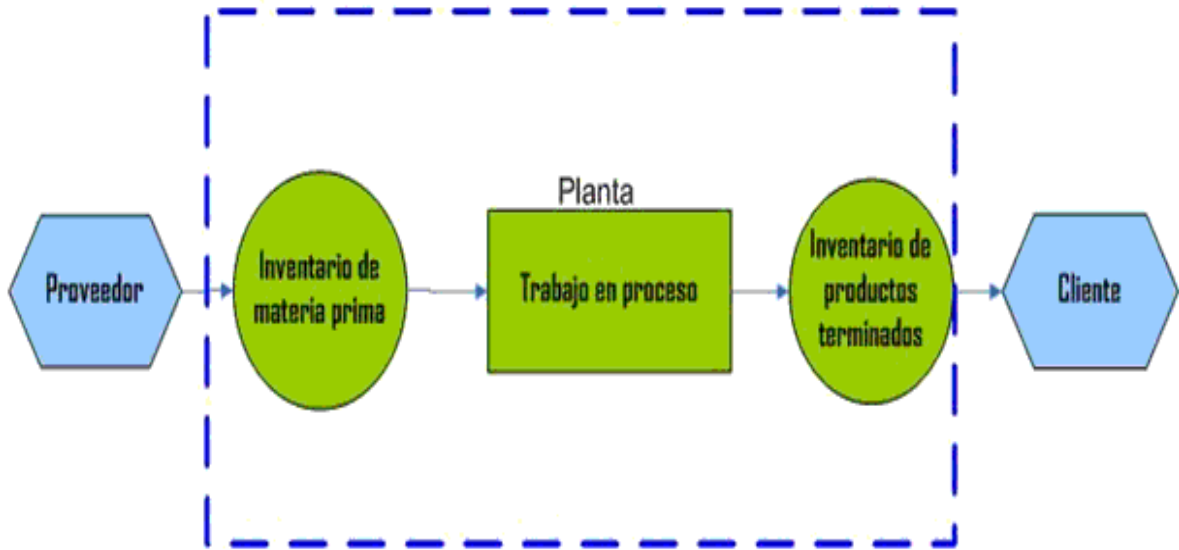


Figura 2: Sistema de Producción Delizia.

Fuente: <http://delizia-admin.blogspot.com/2012/07/>

4.4. Modelo de negocio



Figura 3: Sistema de Producción Delizia.

Fuente: <http://delizia-admin.blogspot.com/2012/07/>

4.5. Características del sistema SAP Business One Hana

La empresa Delizia utiliza actualmente el sistema SAP Business One Hana en reemplazo del sistema SAI, a fin de mejorar la gestión de los diversos recursos que maneja la empresa, las características de este software son las siguientes:

Elimine la carga de mantener sistemas heredados separados y sus silos de datos para que pueda convertirse en una empresa inteligente en esta economía digital en constante cambio, donde surgen nuevas tecnologías y soluciones cada dos días. Uno de los obstáculos más desafiantes para la innovación hoy es la gran complejidad de los sistemas de TI. SAP HANA puede ayudarlo a simplificar su infraestructura de administración de datos.

SAP HANA converge la gestión de bases de datos, el desarrollo de aplicaciones, el procesamiento analítico avanzado (análisis, análisis de texto, procesamiento espacial, transmisión y aprendizaje automático) y la integración de datos en memoria para procesar las transacciones en un sistema. Puede operar en tiempo real y acelerar la transformación comercial integrando procesos comerciales centrales con datos de clientes, datos de proveedores y datos del Internet de las cosas. El paradigma masivamente paralelo en memoria subyacente de SAP HANA acelera el procesamiento de información mediante un salto cuántico. Esta arquitectura converge las cargas de trabajo transaccionales y analíticas en un solo conjunto de datos en un almacén de datos basado en columnas en memoria.

En resumen, SAP HANA elimina la redundancia de datos, la latencia de disco y el movimiento de datos entre aplicaciones y herramientas analíticas. Y proporciona capacidades de integración avanzadas, como federación de datos, replicación, carga masiva, transformación, limpieza y sincronización remota de datos en la misma arquitectura. Simplifica aún más el desarrollo y el procesamiento de aplicaciones en todas las fuentes de datos al proporcionar una vista virtualizada de los datos en toda su organización. El liderazgo de SAP en aplicaciones empresariales y análisis permite a las organizaciones aplicar tecnología de gestión de datos a sus datos y mejorar aún más el valor empresarial. Realizar todas las transacciones y el procesamiento analítico en la memoria y hacer que todos los

datos estén disponibles de inmediato desde un solo sistema. (Latinoamérica, 2016)

4.6. Módulos del SAP

La empresa Delizia aún se encuentra en el periodo de implementación y perfeccionamiento del software adquirido, por lo que aún tiene un recorrido por hacer para que todo el sistema en sí, esté a satisfacción de todas las actividades y recursos que debe gestionar.

Para explicar mejor el software que tiene la empresa se incluye una gráfica donde se muestran sus módulos administrativos a continuación:



Figura 4: Módulos del SAP Business One HANA

Fuente: <https://www.itop.academy/blog/item/de-que-modulos-consta-sap-business-one.html>

Actualmente el módulo de inventarios maneja y realiza control interno de los activos de la empresa, pero no así de los activos que no son ingresados al almacén como ser: Vehículos, motos, equipos de computación, heladeras, etc.

Por lo que, la propuesta se basa en desarrollar un procedimiento para que se tome en cuenta en el módulo del sistema que controla los activos fijos que no ingresan al almacén para mejorar la gestión de esos recursos.

4.7. Propuesta

Para la propuesta se va a definir un procedimiento adecuado para hacer más eficiente el control de activos, principalmente aquellos activos que no ingresan a almacén.

Procedimiento 1:

Alta de activo fijo que no son ingresados a almacén.

Corresponde a este grupo el alta de bienes muebles (vehículos, motos, equipos de computación, heladeras, etc.) e inmuebles (terrenos, departamentos, refacción o remodelación de edificaciones, compras de activos a través de la oficina central) sin ingreso al almacén.

Paso 1: Unidad solicitante

Realiza el requerimiento de activo fijo a la dirección de área al que corresponde.

Paso 2: Dirección de área

Analiza requerimiento, uso, capacidad, aplicación valor de incorporación y otros aspectos y decide:

- REPROBAR SOLICITUD (termina procedimiento).
- APROBAR SOLICITUD (Seguir con el procedimiento).

Presenta solicitud de activo fijo (proyecto, presupuesto), en reunión de directorio, en el plazo establecido.

Posterior a la aprobación e incorporación del activo fijo, confirma solicitud a la Unidad de Activos Fijos.

Paso 3: Unidad de Activos Fijos

Recopila información y apertura la FICHA TECNICA del activo fijo, y llena los siguientes datos:

- a) asigna código de identificación (codificación),
- b) valor de alta de conformidad con los registros contables,
- c) años de vida útil de conformidad con las normas legales,
- d) características técnicas
- e) Unidad de destino
- f) fotografía
- g) otros datos necesarios dados a conocer en la ficha técnica existente para cada tipo de activo.

Con datos anteriores emite el FORMULARIO DE ASIGNACION Y ALTA DE ACTIVO FIJO (CUSTODIA O PERSONALIZADA), en original y dos copias.

El formulario de alta de activo es transferido a la gerencia administrativa para su conocimiento y aprobación, posteriormente es transferido a la dirección de área solicitante.

Paso 4: Dirección de área.

Revisa y aprueba toda la información de alta de activo y autoriza su ejecución mediante firma.

Transfiere toda la documentación es decir el formulario de alta de activo fijo a la unidad solicitante de su departamento.

Paso 5: Unidad solicitante.

Recibe el formulario de alta de activo fijo, revisa el detalle y valor de los activos y acepta las obligaciones y responsabilidades que conllevar el recibir un activo de la empresa mediante firma del documento.

Transfiere el original y la segunda copia a la Unidad de Activos Fijos, y la primera queda en archivos del solicitante, asimismo con este documento procede con retiro del activo para el uso inmediato.

Paso 6: Unidad de activos fijos

Recibe la documentación de la unidad solicitante, archiva en los files respectivos y procesa la información en el cuadro de inventario y depreciación.

Se realiza la codificación del activo mediante rotulado con código de barras (según el caso).

Recopila toda la documentación de compra y construcción (Testimonio de compra venta de bienes muebles e inmueble, carpeta de conclusión de proyecto, etc.) y procede con el armado del file del activo, procesa la información e incorpora al cuadro de inventarios y depreciación.

Transfiere a contabilidad la segunda copia del formulario de alta de activo fijo, los documentos de respaldo (en copia) concerniente a la adquisición, conjuntamente con el reporte de alta de activo del sistema de activos fijos y queda en archivos de esta unidad el original del formulario.

Paso 7: Contabilidad

Recibe información de la Unidad de Activos Fijos y corre con el registro contable de alta de activo fijo en forma detallada.

Tabla 1.

Ajuste propuesto, practicado al de de....., (expresado en bolivianos)

| Código | Detalle | Debe | Haber |
|--------------|--|------------|------------|
| 1,2,3,01 | <u>Mueble o equipo externo</u> | | |
| | Equipo de heladera (frezer) | XXX | |
| 1,2,3,01,001 | <u>Aportes por capitalizar Delizia</u> | | XXX |
| | Glosa: dado de alta 1 equipo de frezzer Para entrega Achocalla, en período marzo/03 | | |
| | TOTALES | XXX | XXX |

Nota.- Ejemplo de registro contable para módulo inventarios SAP. Elaboración propia con base en tesis (Botello Mónica, 2010).

Procedimiento 2:

Procedimiento para movimientos temporales de activos fijos

Paso 1: Unidad solicitante (responsable de origen)

Informa de mala entrega del bien al cliente (intermediario) y comunica el hecho a la Unidad de activos fijos.

Paso 2: Dirección de área

Verifica mala entrega, adquiere conocimiento del envío y entrega del activo, y comunica este hecho a la Unidad de Activos fijos.

Paso 3: Unidad de transporte

Efectúa la verificación de la información del cliente (intermediario) que debió recibir la heladera. Luego de verificada la información toma la decisión de retirar o dejar el activo en el local del cliente.

- RETIRO NO (aplica el formulario de movimiento temporal).
- RETIRO SI (seguir con el procedimiento).

Comunica a la unidad de activos fijos que el activo será retirado.

Paso 4: Unidad de transporte

Con la información de la Unidad de transporte y de la dirección de área, procede con la recopilación de datos como ser:

- a) código del bien,
- b) nombre del bien,
- c) valor residual en libros
- d) tiempo estimado del retiro del activo.

Con los datos anteriores emite el FORMULARIO MOVIMIENTO TEMPORAL DE ACTIVOS FIJOS, en original y copia que es transferida a la dirección de área solicitante.

Paso 5: Dirección de área

Recibe el formulario de movimiento temporal, autoriza el movimiento y retiro del activo mediante firma, misma que es transferida a la unidad solicitante.

Paso 6: Unidad solicitante

La unidad solicitante recibe formulario y procede con el seguimiento del retiro del activo encomendado a la unidad de transporte.

Procede a hacer firmar con la Unidad de transporte el formulario de movimiento temporal de activos fijos.

Firma y archiva temporalmente el original del formulario de movimiento de activo fijo y envía copia a la unidad de Activos fijos.

Paso 7: Unidad de activos fijos

Recibe el formulario de la unidad solicitante y archiva.

Efectúa seguimiento del activo fijo hasta su devolución al lugar de origen.

Paso 8: Contabilidad

Con el reporte y las notas de la salida de material de almacén, registra como gasto y costo del periodo.

Tabla 2.

Ajuste propuesto, practicado al.... de..... de....., (expresado en bolivianos)

| Código | Detalle | Debe | Haber |
|--------------|---|------------|------------|
| 1,2,4,01 | <u>Costo retiro de equipo:</u> | | |
| | Transporte | XXX | |
| 1,2,4,01,001 | <u>Almacén</u> | | XXX |
| | Glosa: retiro de activo heladera de cliente Ubicado localidad Achocalla, en período marzo/03 | | |
| | TOTALES | XXX | XXX |

Nota.- Ejemplo de registro contable para módulo inventarios SAP. Elaboración propia con base en tesis (Botello Mónica, 2010).

Paso 9: Unidad solicitante

Concluido el retiro del activo del local del cliente y devuelto el activo a la unidad origen, procede con la devolución inmediata del formulario de movimiento temporal de activo fijo, con registro de fecha de recepción y firma del responsable de mantenimiento.

Paso 10: Unidad de Activo Fijo

Recibe el formulario original de movimiento temporal de activo fijo y archiva en file del activo.

Recibe en forma semanal el reporte del sistema de almacenes, las salidas de activos a las distintos locales o tiendas, referidas a la entrega de heladeras al cliente realizados en cada activo.

Mejoras propuestas.

- Mejora del módulo de control de activos fijos para que sea considerado en el sistema SAP B1 HANA.

- Utilización de códigos de barra para etiquetar los activos fijos (Heladeras) que son entregadas a los clientes que van a vender los productos de Delizia.
- Seguimiento de entrega de activos al cliente de origen y entrega.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Habiendo concluido la propuesta la empresa de alimentos Delizia debe mejorar el control de sus activos mejorando el módulo de control de activos disponible en el sistema SAP Business One HANA; que es un sistema ERP que debería manejar todas las opciones de registro, control y asignación de activos se refiere.

Como es un sistema nuevo la empresa deberá ir realizando las mejoras pertinentes basándose en los procesos de negocio y de soporte al negocio; al mismo tiempo, la Unidad de Activos Fijos mejorará la calidad en los procesos y procedimientos y contará con nuevos sistemas administrativos, es así que el presente documento plasma las diferentes unidades, sistemas con las cuales se deberá desenvolver adecuada y eficientemente a lo largo de la existencia de los activos más importantes de la empresa como son las heladeras o freezers exhibidores del producto..

La Unidad de Activos Fijos, entonces controlará todos y cada uno de los bienes existentes en la empresa, desde su entrega hasta su devolución, por lo tanto, es muy necesario que esta unidad cuente con ese módulo para que el control tanto físico como contable sea de manera precisa, confiable y veraz.

Se recomienda que para asegurar lo propuesto en el módulo de Activos Fijos del Sistema SAP, deberá aplicar y poner en práctica los procedimientos descritos a continuación:

- ✓ Implementar y aplicar los nuevos procedimientos en el Sistema de Activos Fijos SAP B1 HANA para un buen funcionamiento de la Unidad de activos fijos.
- ✓ Seguimiento a todos los activos fijos que son asignados a los clientes en sus locales, almacenes o tiendas en todo el país.

- ✓ Evaluación continúa del Sistema de Activos Fijos.
- ✓ Hacer copias o respaldos de los registros contables.
- ✓ Elaboración de un Manual de procedimientos de usos del sistema o módulos de activos fijos y de contabilidad.

Con la aplicación de todas estas actividades recomendadas se habría cumplido con los objetivos específicos y el objetivo general propuesto en la presente monografía de grado.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, F. P. (2017). Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas. En F. P. Aguilera, *Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas* (pág. 74). Madrid: EDITORIAL CEP S.L.
- Barcelona, U. d. (2020). *OBS Business School*. Recuperado el 21 de marzo de 2020, de <https://obsbusiness.school/es/blog-investigacion/finanzas/que-son-los-activos-de-una-empresa-y-como-se-valoran>
- Berry D. (2004). Cultured Dairy Foods: A World of Opportunity. En F. M. Dairy.
- Bienes, S. d. (1990). Capítulo I. *Aspectos Generales*. La Paz, Murillo, Bolivia.
- Botello Mónica, G. A. (2010). *Implementación del Sistema de Administración de Activos Fijos en la empresa INCERPAZ LTDA*. La Paz .
- Centellas, R. (2016). Auditoría Operacional.
- Clarín, D. E. (06 de 02 de 2005). *clarin.com*. Recuperado el 21 de 03 de 2020, de clarin.com: https://www.clarin.com/ediciones-antiguas/heladerias-portenasun-duelo-fanaticos-barrio_0_BJpfcfq1CFg.html
- Consultores, A. (2020). *Artero Consultores*. Recuperado el 25 de 03 de 2020, de <https://www.arteroconsultores.com/sap-business-one/hana/>
- CORPONET. (06 de 03 de 2020). *Corponet SAP Recognized Expertise*. Recuperado el 25 de 03 de 2020, de <https://blog.corponet.com.mx/qu%C3%A9-es-sap-hana-y-cu%C3%A1les-son-sus-beneficios>
- Gelato, G. R. (2020). *Giuseppe Ricci*. Recuperado el 22 de 03 de 2020, de <https://www.heladeriaricci.com/>

- Hernández, F. y. (2012). Metodología de la Investigación. En F. C. Hernández Sampier Roberto, *Metodología de la Investigación* (pág. 185). México.
- Internacional, S. &. (02 de 03 de 2016). *Mercado de helados en Bolivia*. Recuperado el 22 de 03 de 2020, de Slideshare: <https://es.slideshare.net/sallesymarin/informe-mercado-de-helados-en-bolivia>
- IUE, R. d. (29 de junio de 1995). *Info leyes*. Recuperado el 22 de 03 de 2020, de info leyes: <https://bolivia.infoleyes.com/articulo/6968>
- J., L. M., & Londoño, M. (2008). Fermented drink of fresh cheese serum inoculated with lactobacillus casei. En L. M., *Fermented drink of fresh cheese serum inoculated with lactobacillus casei* (pág. 61). Medellín: Fac. Nal. Agr. Medellín.
- Kalise, G. (2020). *Kalise*. Obtenido de <http://kalise.com/empresa/cadena-frio>
- Larrañaga I. Carballo J, R. M. (1999). Control and Hygiene of Food. En R. M. Larrañaga I. Carballo J, *Control and Hygiene of Food* (pág. 540). Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Latinoamérica, S. (12 de 2016). *SAP*. Recuperado el 26 de 03 de 2020, de SAP HANA: <https://www.sap.com/latinamerica/products/hana/features.html>
- Razon, L. (11 de 01 de 2016). *Bolivia Emprende*. Recuperado el 23 de 03 de 2020, de <https://boliviaemprende.com/noticias/delizia-pil-concentran-el-80-del-mercado-de-helados-en-bolivia>
- Rolman Cordero, L. L. (09 de 07 de 2012). *Delizia admin*. Recuperado el 24 de 03 de 2020, de <http://delizia-admin.blogspot.com/2012/07/>
- Rubí, L. V. (2013). Glosario de términos financieros. En L. V. Rubí, *Glosario de términos financieros* (pág. 311). Mexicali, Baja California: Plaza y Valdez Editores.
- Sampieri, R. F. (s.f.). Metodología de la Investigación. En R. F. Sampieri.

Slideshare. (14 de 01 de 2015). *Sistema de control de activo fijo*. Recuperado el 23 de 03 de 2020, de <https://es.slideshare.net/LUCERO2705/sistemas-de-control-de-activo-fijo>

ANEXOS Y APENDICES

Anexo 1: Modelo de freezer exhibidor de helados.



Inelro FIH-350PI.
Congelador Horizontal 333L-22°C tapa Vidrio.

Especificaciones:

- Compresor de última generación.
- Termostato mecánico.
- Condensación: aire forzado.
- Evaporador: Serpentina Caño de Cobre.
- Agente espumante: Ciclo Isopentano (Libre CFC, 38Kg/M³).
- Gas refrigerante Ecológico (R134a, libre CFC).
- Puertas curvas deslizables de vidrio templado.
- Marco en color azul.
- Ruedas de alta resistencia.
- Canastos metálicos.
- Interior gabinete: Galvanizado.
- Exterior gabinete: Electrozincado - Prepintado.
- Reja de Piso.
- Marco en color blanco.
- Calcos publicitarios.
- Cenefa publicitaria.
- Indicador digital de temperatura.
- Medidas: Alto: 0,920m. Ancho: 1,130m. Profundidad: 0,625m.
- Consumo: 240W.
- Tensión: 220V/50Hz.
- Canastos: 2.
- Peso: 55,4kg.

Anexo 2: Modelo de freezer exhibidor de helados.

PARTE DELANTERA POSTERIOR



PARTE TRASERA DE LA HELADERA



Anexo 3 : Modelo de sistema



Ventas

Realización de Ventas y Facturación



Cobranzas

Realización de cobranzas asignadas al Empl...



Retornos

Registro de retorno de productos



Reposiciones

Registro de reposiciones de productos



Prospectos

Adiciona un cliente



Consultas

Consulta el stock de los productos y el límite...



Importacion

Importación de datos desde el servidor



Exportación

Exportacion de datos hacia el servidor





📞 📷 📍 📶 1 LTE 📶 📶 100% 🔋 21:16

<  **Agenda** 🔍

 **ADELA ALBINA MAYTA KANTUTA**
CL0040849
CALLE KHAYO #130
76718771

 **AGUSTINA JHANNETH VISALUQUE DE HUAR**
CL0040841
AVENIDA PANORAMICA #3575
67164560

 **ALBERTINA MAMANI QUENTA**
CL0041125
AVENIDA LA PAZ

 **ALBERTO TINTA AGUILERA**
CL0041126
CALLE PABLO VEGA

 **ALINDA CHOQUE HINOJOSA**
CL0041127
AVENIDA LA PAZ

 **AMELIA RAMOS VDA DE CRUZ**
CL0040850
AVENIDA CIVICA CAL 7 #150
70618331

 **ANA BEATRIZ CONDORI DE MENDOZA**
CL0041128

No. Clientes: 203

⌂ □ ←

- | | |
|--|---|
|  <p>BOLO LECHE SACHET SURTIDO 60 ML X 25 U 1540 10.50 Bs. (PAQUETE X 25 U)</p> |  <p>BOLO SACHET SURTIDO 80 ML X 25 U 1529 9.50 Bs. (PAQUETE X 25 U)</p> |
|  <p>BROWNIE X 16 U 1057 70.40 Bs. (CAJA DE CARTON X 16 U)</p> |  <p>CASSATTA CHOCOLATE X 1 U 2020 15.00 Bs. (UNIDAD)</p> |
|  <p>CONO BLACK X 24 U 1074 123.60 Bs. (CAJA DE CARTON X 24 U)</p> |  <p>CONO GOLD X 24 U 1073 123.60 Bs. (CAJA DE CARTON X 24 U)</p> |
|  <p>DELIZAURIO CHERRY PINA X 66 U 1069</p> |  <p>FAMILIAR COCO 5 L X 1 U 2071</p> |

0.00 Items

CONGELADOS Total: 0.00 Bs.

📞 📧

📍 📶 1 LTE 📶 📶 100% 🔋 21:16

←  Ventas  

ADELA ALBINA MAYTA KANTUTA
CALLE KHAYO #130
76718771

Fecha
08/08/2020

Modalidad de Venta
CONTADO

Nit
3493668

Razon Social
MAYTA

Persona de Contacto
Persona de Contacto

Observaciones
Observaciones

⌵ □ ←



BEBIDAS



CONGELADOS



ALIMENTOS



LACTEOS




**LINEAS
PARALELAS**



**PROGRAMAS
SOCIALES**

WhatsApp, Camera, Bluetooth, LTE, Signal, 100%, 21:16

 Resumen

ADELA ALBINA MAYTA KANTUTA
CALLE KHAYO #130
76718771

| | |
|--------------------|----------|
| Total Items | 0 Items |
| Descuento | 0.00 Bs. |
| Total | 0.00 Bs |

Navigation icons: Home, Recent Apps, Back