



**CONTROL E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE INVENTARIOS Y COSTOS
EN EL AREA HAPPY SWEET**

MARIA FERNANDA DELGADO VILLALBA

ID: 000168072

PRÁCTICA EMPRESARIAL

HAPPYLAND COLOMBIA



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

SECCIONAL BUCARAMANGA

ESCUELA DE INGENIERÍAS

INGENIERIA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2014



**CONTROL E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE INVENTARIOS Y COSTOS
EN EL AREA HAPPY SWEET**

MARIA FERNANDA DELGADO VILLALBA

ID: 000168072

Proyecto de grado para optar por el título de Ingeniera Industrial

Proyecto dirigido por:

MARTHA REY

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

SECCIONAL BUCARAMANGA

ESCUELA DE INGENIERÍAS

INGENIERIA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2014



"La mejor estructura no garantizará los resultados ni el rendimiento. Pero la estructura equivocada es una garantía de fracaso."

Peter Drucker



AGRADECIMIENTOS

Este nuevo logro de mi vida se lo agradezco principalmente a Dios, el que se ha encargado día a día de brindarme un camino para conseguir todos mis propósitos y metas, gracias por nunca abandonarme y siempre brindarme lo mejor; gracias infinitas por darme el mejor ejemplo de vida mi Madre, sin el apoyo incondicional de ella nada de esto pudo ser cierto, gracias mami por enseñarme que cualquier objetivo que uno se implante se puede conseguir independientemente de los obstáculos que se presenten, gracias por hacerme parte de tu familia porque todo lo que soy se lo debo a la linda familia que tengo cada uno de mis tíos, primos, hermanos, abuelos han aportado un granito de arena para construir lo que hoy soy.

Le agradezco a mi Directora de practica Martha Rey por todos aquellos conocimientos que durante el tiempo del proyecto logro compartirme, acercándome a la realidad de la vida profesional.

A mi Jefe Robinson Quiñonez en Happyland SAS por su acompañamiento, paciencia y dedicación durante esta etapa, a todos los compañeros de trabajo que aportaron nuevos conocimientos a mi vida y confiaron en mí.

Por ultimo a mis compañeros y amigos, los cuales con el trabajo en equipo y compañerismo logramos conseguir tan anhelado sueño, gracias por compartirme un poquito de cada uno de ustedes y por enseñarme el valor de la amistad.



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCION..... | 9 |
| 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA..... | 10 |
| 1.1 Estructura Organizacional | 12 |
| 1.2 Descripción del área específica de trabajo..... | 12 |
| 2. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA..... | 13 |
| 3. ANTECEDENTES..... | 15 |
| 4. JUSTIFICACIÓN..... | 17 |
| 5. OBJETIVOS | 18 |
| 5.1Objetivo general | 18 |
| 5.2 Objetivos específicos..... | 18 |
| 6. MARCO TEORICO..... | 19 |
| 7. DISEÑO METODOLOGICO | 22 |
| 7.1 Tipo de estudio | 22 |
| 7.2 Método de Investigación | 22 |
| 7.3 Tipos de Investigación..... | 22 |
| 7.4 Población y Muestra | 23 |
| 8. ACTIVIDADES A DESARROLLAR..... | 23 |
| 8.1 Toma de datos y causas potenciales | 26 |
| 8.2 Cantidad necesaria para la elaboración del producto | 27 |
| 8.3 Costo y precio de venta de cada producto | 29 |
| 8.4 Proceso productivo..... | 30 |
| 8.5 Capacitación..... | 35 |
| 8.6 Generación pronostico..... | 35 |
| 8.7 Creación formato control gastos | 39 |
| 8.8 Creación formato control de inventarios | 39 |
| 8.9 Realización inventario y pedido del mes..... | 40 |
| 9. IMPLEMENTACION DE PROPUESTAS | 40 |
| 9.1 Mejoras propuestas | 40 |



| | |
|--|----|
| 9.2 Propuestas implementadas (INVERSION) | 41 |
| 9.3 Efectos obtenidos | 42 |
| 9 BIBLIOGRAFÍA | 50 |

INDICE DE ILUSTRACION

| | |
|--|----|
| Ilustración 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 7 |
| Ilustración 2. ESPINA DE PESCADO | 14 |
| Ilustración 3. MODELO ABC | 16 |
| Ilustración 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS | 25 |
| Ilustración 5. INGREDIENTES PERROS CALIENTES | 28 |
| Ilustración 6. PROCESO PRODUCTIVO PERRO CALIENTE | 32 |
| Ilustración 7. PREPARACIÓN PERRO CALIENTE | 34 |



RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: CONTROL E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE INVENTARIOS Y COSTOS EN EL AREA HAPPY SWEET

AUTOR(ES): MARIA FERNANDA DELGADO VILLALBA

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): MARTHA REY

RESUMEN

El control de los gastos es beneficios para cualquier tipo de organización ya que con un sistema de control de gastos, se logra ser más eficiente la cadena de valor de los productos ofrecidos, facilita la toma de decisiones las cuales afectaran el futuro de cualquier empresa, permite la generación de mayor rentabilidad, pues ayuda a mantener el margen de contribución; el control de los inventarios permite ordenar la materia prima necesaria para los periodos siguientes; adicional a eso ayuda al control de la vida útil de los productos. El presente trabajo de grado consiste en la implementación de un control de gastos e inventarios en un área específica, con el fin de generar mayor rentabilidad.

PALABRAS CLAVES:

Margen de contribución, Optimización de recursos, Utilidad, Costos fijos, Costos variables, Rentabilidad.



GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: CONTROL AND IMPLEMENTATION A INVENTORIES AND COSTS SYSTEM IN HAPPY SWEET AREA

AUTHOR(S): MARIA FERNANDA DELGADO VILLALBA

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial.

DIRECTOR: Martha Rey

ABSTRACT

Expenditures control is advantageous for every type of organization because of the fact that expenditures control system helps the chain of value of the offered products to be more efficient, facilities taking decisions which affects the future of any business company. Allows the process to be more profitable which helps to maintain the contribution margin; the inventories control allows to order the raw material necessary for the next periods; besides that it helps to the control of service life of the product. This thesis consist in the implementation of a expenditure and inventories control in a specific are with the purpose of generate more profitable

KEY WORDS:

Contribution margin, resource optimization, utility, Fixed Costs, Variable Costs, Profitability.



INTRODUCCION

Las organizaciones están en un continuo crecimiento con el fin de generar valor agregado y diferenciación con la competencia, por tal motivo tienen como objetivo la estandarización de procesos y control de las diferentes áreas de la empresa.

El control de los inventarios y gastos de una empresa son un elemento clave para la generación de utilidad, rentabilidad de la empresa y finalmente el retorno a la inversión. Esto permite a las organizaciones la toma de decisión a corto plazo e implementación de acciones correctivas con el fin de eliminar las causas potenciales de los problemas que la generan.

HAPPYLAND COLOMBIA SAS es una empresa enfocada a la mejora continua, por tal razón se ha interesado en la implementación de mecanismos para el control de sus inventarios y gastos en todas las áreas de la empresa, esto con el fin de mejorar su rentabilidad y recuperar su inversión.

El control de los inventarios y gastos es un elemento que permite que la empresa pueda garantizar que las operaciones reales cumplan con las planificadas, con base en esta necesidad **HAPPYLAND COLOMBIA SAS** espera que por medio del control de los inventarios y gastos del área Happy sweet obtengan información en tiempo real del comportamiento garantizando el cumplimiento del margen de contribución establecido.



1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Generalidades de la institución

- Nombre: HAPPYLAND COLOMBIA S.A.S.
- Dirección del establecimiento: CENTRO COMERCIAL PARQUE CARACOLI LOCAL 500
- Sede: FLORIDABLANCA
- Tiempo de existencia: 1 año y medio.
- Énfasis del PEI: Diversión familiar
- Jornada: diurna, nocturna
- Estratos Socioeconómicos: Se presenta en la población habitante y flotante principalmente de todos los estratos.
- Teléfono: 6187880

En promedio en la sede de Bucaramanga se albergan las siguientes personas:

32 funcionarios entre las edades de 18 a 41 años.

El flujo de personas en el establecimiento depende de los diferentes horarios:

El horario del personal operario es de 10:00 am a 10:00 pm variado de 8 horas, con entradas de horario programadas.

El horario del personal administrativo es en jornada de 8:00 a 12:00 y de 1:00 a 6:00 de lunes a viernes y de 9:00 am a 12:00 pm el sábado.



Identificación Institucional

Quienes somos:

HAPPYLAND COLOMBIA S.A.S. Se encuentra ubicado en el centro comercial CARACOLI local 500 Floridablanca.

El énfasis principal del establecimiento es el desarrollo de diversión de los niños y niñas y ofrece diferentes actividades lúdicas y pedagógicas que estimulan la participación y la creatividad de ellos y los acerca al aprendizaje de una diversión sana.

Misión: Proporcionar momentos de alegría y entretenimiento a las personas y la familia, entregándoles una experiencia memorable.

Visión: Ser la empresa líder de entretenimiento de América Latina entregando una calidad de servicio que supere las expectativas de los clientes.

- **Nombre y cargo del supervisor de la empresa**

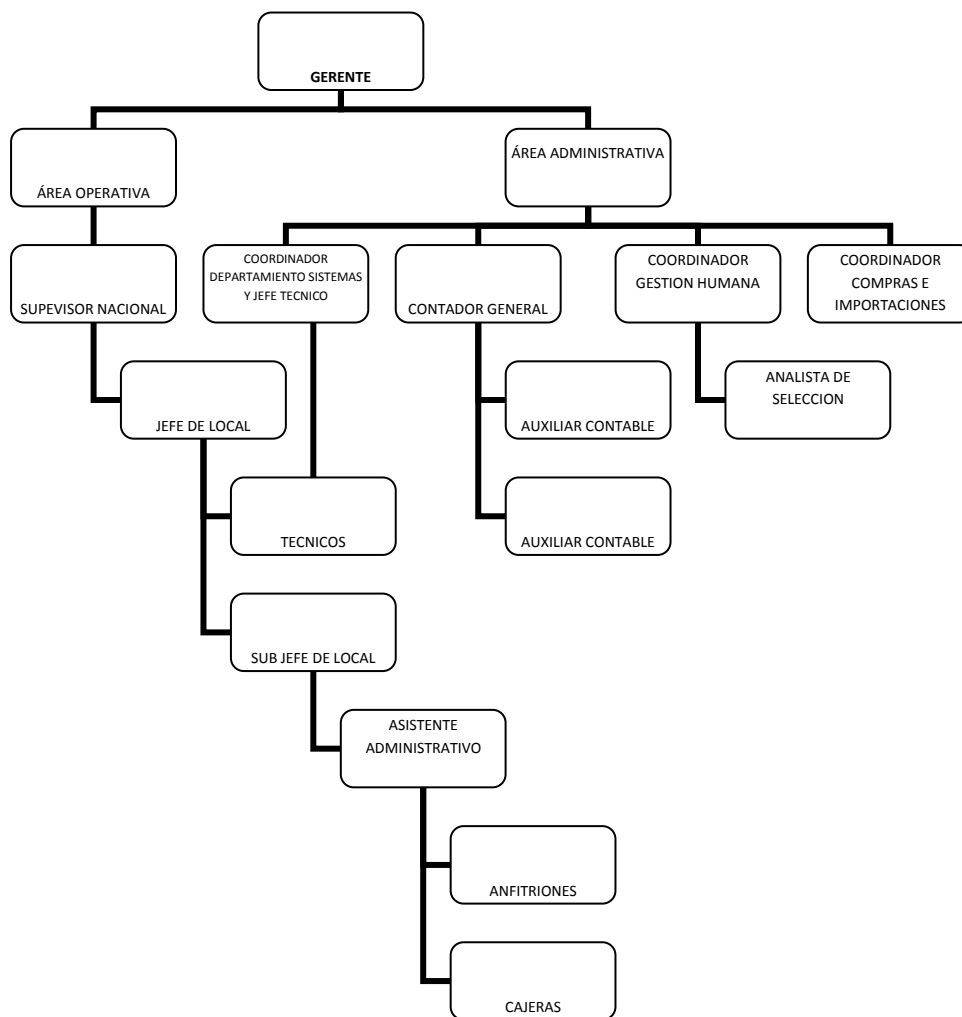
Robinson Fabián Quiñonez Ramírez

Supervisor Nacional Happyland Colombia



1.1 Estructura Organizacional

Ilustración 1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Happyland Colombia S.A.S

1.2 Descripción del área específica de trabajo

El proyecto se llevara a cabo en el área HAPPYSWEET, la cual está compuesta por una sola persona, que es la que tiene como función la preparación de alimentos.

Esta área es la encargada de ofrecer al público alimentos como perros calientes, algodones de azúcar, helados y bebidas refrescante, con el fin de suplir las



necesidades de los clientes, mientras se encuentran dentro del parque disfrutando de las atracciones que este ofrece.

La persona la cual estará encargada de la supervisión permanente en la empresa durante el desarrollo de la práctica empresarial es el Supervisor Nacional Robinson Quiñonez.

2. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

Happyland Colombia S.A.S es una multinacional chilena, actualmente se encuentra en países como Chile, Perú y Colombia. Cuenta con tres sedes a nivel nacional (Colombia), ubicadas en San Gil, Pereira y Bucaramanga, siendo esta última la casa matriz donde se opera la parte administrativa de esta organización, la cual tiene un año de funcionamiento; el número de empleados que manejan son 32 personas.

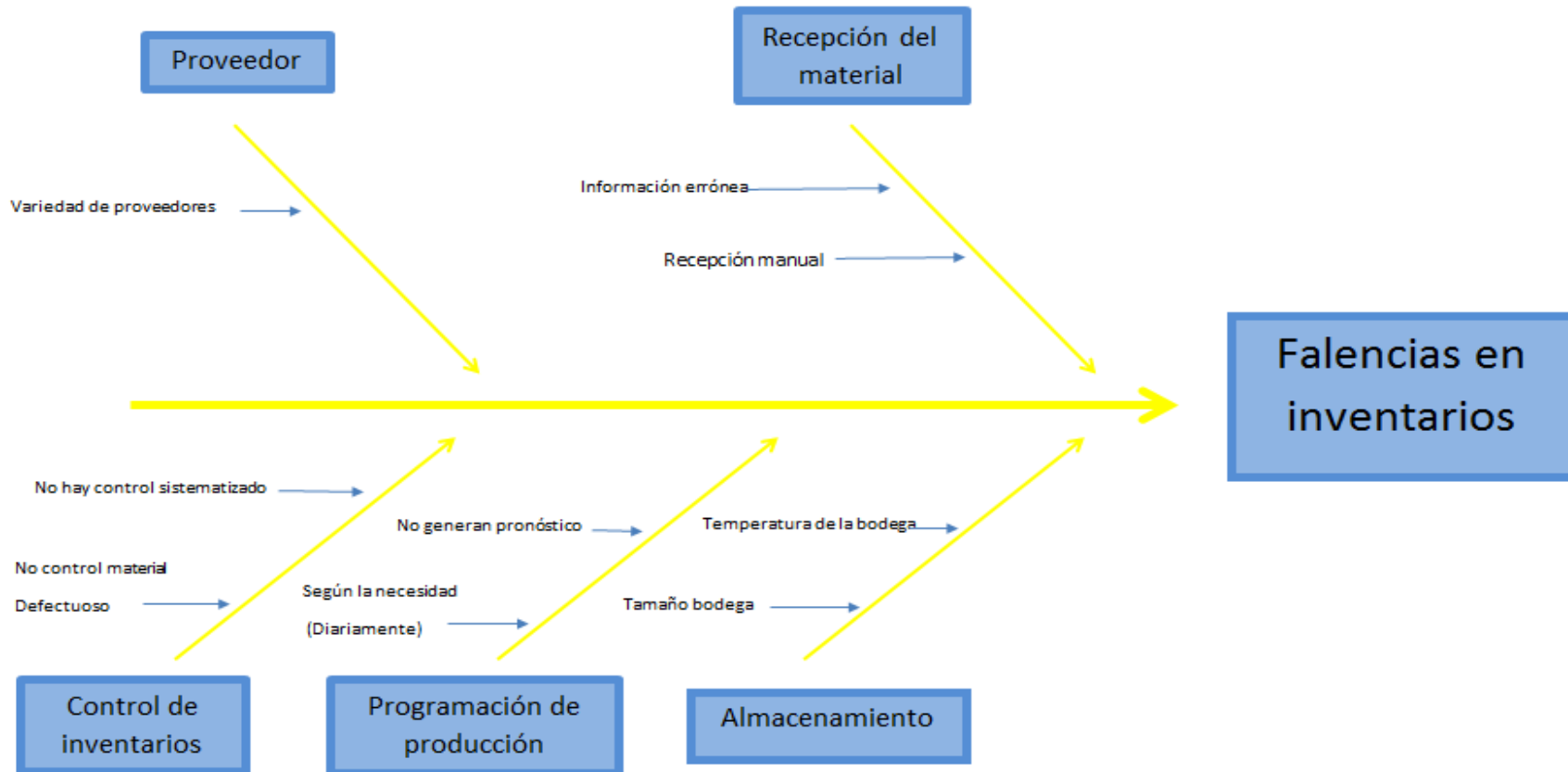
Al observar y analizar las diferentes áreas de la empresa y su operación, se encontró falencias tanto en el control de los inventarios como en los costos que esta genera por la preparación y prestación del servicio en el área HAPPY SWEET, encargada de la elaboración de alimento y venta de bebidas refrescantes.

A través de una entrevista la subjefe proporciono información de cómo llevan a cabo el control de los inventarios y costos en esta área, recalcando que era importante la implementación de algún sistema para un buen manejo de la materia prima.

Al realizar una verificación física de la operación, se efectuó un análisis de los registros que lleva la compra de materia prima, se identificaron los riesgos potenciales del manejo inventarios y costo, diligenciado en un diagrama espina de pescado.



Ilustración 2. ESPINA DE PESCADO



Fuente: Autor del proyecto



3. ANTECEDENTES

Las empresas han identificado la importancia del control de los inventarios de la materia prima y los costos que están generando, para así llevar un manejo adecuado de la operación y tener conocimiento de la utilidad que esta proporciona.

Es posible controlar inventarios por medio de modelos estadísticos donde existen productos perecederos, ya que sólo se puede almacenar el inventario un período limitado de tiempo, como es el caso de carnes, frutas y verduras en un servicio de alimentación (Rojas, Leiva, Quijada, & Melina, 2013). Cabe resaltar que el control de inventarios es fundamental para cualquier tipo de organización, ya que una pequeña fracción determinada en termino de elementos, representa una fracción mayoritaria en términos de efectos (Dickie, 1951). Esta problemática no es considerado por las empresas como un problema potencial, no obstante este ocasiona un % de pérdidas a la organización; el efecto se verá en el transcurrir del tiempo debido al mal funcionamiento del proceso, pues representara en el estado de resultados una perdida que pudo ser controlada y convertida en ingreso más para la organización.

Los motivos básicos para generar un sistema de inventarios son: protegerse contra incertidumbres, permitir la producción y compra en condiciones económicamente ventajosas, cubrir cambios anticipados en la demanda y la oferta y mantener el tránsito entre los puntos de producción o almacenamiento (Gutiérrez, 2009); este control le genera a las organización un efecto positivo en todo su sistema operacional, pues existe una organización de la materia prima que se necesita, aquella que entra, que sale y la que queda en bodega, debido a que esta sería utilizada para el siguiente periodo; un sistema de control de inventario eficiente no trata por igual a toda la materia prima en existencia, sino que aplica métodos de control y análisis en correspondencia



con la importancia económica relativa de cada producto; pues dependiendo de la duración de esta o el manejo que deba tener las empresas deberán saber el cómo y cuándo deben utilizarla. (Gutiérrez, UN ENFOQUE MULTICRITERIO PARA LA TOMA DE DECISION EN LA GESTION DE INVENTARIOS, 2009).

Existe una variedad de formas y modelos para el control e implementación de inventarios en cualquier tipo de organización, un ejemplo de este es un modelo en donde la demanda es conocida y constante, llamados “determinísticos”, en este es posible predecir con exactitud la cantidad de artículos existentes en almacén al momento de recibir la orden (Ramirez, 2010). Otro ejemplo muy claro sobre el control de inventarios es el modelo ABC, que tiene como objetivo clasificar la materia prima de la más costosa a la menos con el fin de obtener las ventas acumuladas y finalmente asignar un % correspondiente como el método lo exige.

Ilustración 3. MODELO ABC

| NO. | COSTOS | VTAS ACUMULADAS | PORCENTAJE |
|-----|--------|-----------------|------------|
| 1 | 530 | 530 | 20% |
| 2 | 320 | 850 | |
| 3 | 225 | 1075 | 50% |
| 4 | 170 | 1245 | |
| 5 | 125 | 1370 | |
| 6 | 94 | 1464 | |
| 7 | 70 | 1534 | |
| 8 | 49 | 1583 | 70% |
| 9 | 30 | 1613 | |
| 10 | 2 | 1615 | |

Autor: (Rojas, Leiva, Quijada, & Melina, 2013)

El control de inventarios en una empresa de servicio tiene operaciones interrelacionadas las cuales deben ser tomadas en cuenta ya que pueden llegar afectar la operación, uno de estos es el precio de venta y el margen de contribución que se



quiera aplicar; el cual deberá ser calculado en base a los ingresos semanales de la empresa. Los ingresos semanales corresponden al precio de venta multiplicado por la cantidad vendida en el respectivo periodo y el margen de contribución se obtiene de restar los ingresos semanales menos las comprar que se realizaron en dicho periodo. (Rojas, Leiva, Quijada, & Melina, 2013)

Teniendo en cuenta que la logística aborda el estudio del conjunto de actividades que se desarrollan sobre los flujos materiales, informativos, financieros y de retorno desde un origen hasta un destino, con una visión sistémica e integrada, con el objetivo de brindar a los clientes internos o externos de la organización un servicio de calidad en el momento oportuno, con un mínimo de gastos (Parada, 2009); es importante mencionar que el procedimiento de control de inventarios en empresas de servicio o productivas es una parte fundamental para el buen funcionamiento de estas, ya que permite tener el control detallado de la materia prima, ayudando a obtener el costo exacto de esta con el fin de obtener la utilidad que la empresa crea conveniente.

4. JUSTIFICACIÓN

Para las organizaciones es muy importante el control necesario de la materia prima en su movimiento productivo, por este motivo la implementación de un sistema de inventarios es beneficioso, proporciona el control minucioso de la materia prima adquirida; a su vez permite medir los costos que esto genera por su control, para de esta forma calcular la utilidad que este proporciona.

Se llevara a cabo un análisis de los inventarios y costos que produce la elaboración de los diferentes alimentos y la adquisición de bebidas refrescantes, para identificar las diferentes falencias que se pueden presentar en la entrada de materia prima,



elaboración del alimento y finalmente entrega del producto terminado, con el propósito de evaluar e implementar las medidas correctivas y preventivas necesarias que minimicen inventario faltante u sobrante y su costo.

De acuerdo con la información suministrada por la Subjefe, la empresa no controla los inventarios y costos que generan HAPPY SWEET, por tal motivo, el objetivo de esta práctica es analizar las medidas necesarias para la implementación de un sistema de control de inventarios, teniendo en cuenta todos los factores que lo afecten, por último se creara un sistema de control de costos para crear un pronóstico de la cantidad de material necesario para los periodos siguientes, con el fin se realizar pedidos mensuales de materia prima.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo general

- Diseñar, documentar e implementar un sistema de control de inventarios y costos de la empresa HAPPYLAND PARK en el área de HAPPY SWEET.

5.2 Objetivos específicos

- Identificar la situación actual de la empresa a través de toma de información primaria, con el fin de generar una prueba diagnóstico.



- Plantear un sistema de control de inventarios y costos, a través de una hoja de cálculo.
- Implementar acciones preventivas y correctivas con el fin de eliminar faltantes y sobrantes de inventario de Materia Prima.
- Verificar que los planes de mejora están funcionando, generando a su vez los resultados esperados.

6. MARCO TEORICO

El control interno es una serie de acciones que ocurren de manera constante a través del funcionamiento y operación de una entidad, debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente. (Camacho Avila & Martinez Forero, 2008)

En el año 2006 estudiantes de la Universidad Industrial de Santander realizaron un diseño e implementación de un sistema de inventarios a la bodega y autoservicio la Colmena en el municipio de Aguachica; donde identificaron problemas en cada una de las áreas de la empresa, realizando una calificación de cuál era la que causaba mayor impacto para tomar las medidas pertinentes.

Adicional a esto realizaron un pronóstico para determinar la materia prima necesaria para cada periodo, donde se tuvo en cuenta la compra a proveedores, realizando un estudio de cada uno de ellos para determinar cuál de estos era el más conveniente para la empresa, por ultimo las ventas realizadas en un tiempo determinado para conocer la demanda de cada uno de los productos ofrecidos.



Los resultados obtenidos de este estudio fue la realización de manuales de procedimientos unificados por áreas, donde asignan responsabilidades a los encargados de cada área, finalizando con una lista de chequeo para corroborar que las actividades se estén realizando como deben ser y si no es el caso tomar las acciones correctivas pertinentes.

En la corporación universitaria minuto de dios en el año 2008 los estudiantes de ciencias empresariales realizaron un sistema de control interno para el manejo de inventarios en pequeñas y medianas empresas en el municipio de Soacha con base en la herramienta Excel; la cual tenía como objetivo brindar un servicio a todas estas empresas para que evaluaran el funcionamiento de los inventarios en cada una de estas, donde obtenían una calificación según los procesos estipulados como: recibir la mercancía, almacenamiento, mercancía para la venta, retirar y devolver mercancía, desarrollo del talento humano, seguridad y salud ocupacional, administración de fondos, administración de cuentas por cobrar análisis presupuestos y los resultados por etapas; estas guías de autocontrol se realizarían trimestral mente las cuales arrojarían una ponderación del estado del sistema calificándolo desde riesgo crítico hasta sobresaliente; según los resultados obtenidos cada empresa debería tomar las acciones pertinentes para mejorar el procesos que presenta fallas. (Avila, 2008)

- **ACCION CORRECTIVA:** aquella que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema.
- **ACCION PREVENTIVA:** se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos.
- **CAUSAS:** Lo que se considera como fundamento u origen de algo.
- **CONSECUENCIAS:** Hecho o acontecimiento que se deriva o resulta de otro.
- **CONTROL:** Se refiere al sistema que se encarga de verificar que ocurra lo que debería ocurrir.



- **COSTE:** Valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien o servicio.
- **COSTOS FIJOS:** Costos que la empresa debe pagar independientemente de su nivel de operación, es decir, produzca o no produzca debe pagarlos.
- **COSTOS VARIABLES:** Costo que se modifica de acuerdo a variaciones del volumen de producción (o nivel de actividad), se trata tanto de bienes como de servicios. Es decir, si el nivel de actividad decrece, estos costos decrecen, mientras que si el nivel de actividad aumenta, también lo hace esta clase de costos.
- **INVENTARIO:** Se define como el registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona o comunidad, hecho con orden de precisión. En una entidad o empresa, es la relación ordenada de bienes y existencias, a una fecha determinada.
- **INGRESO:** Valor bruto que una empresa obtiene en un periodo de tiempo determinado, que puede ser un mes o un año. Puede ser el monto de todas las ventas de bienes y servicios realizadas en un año.
- **MARGEN DE CONTRIBUCION:** Diferencia entre el precio de venta menos los costos variables.
- **MATERIA PRIMA:** Materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se convertirán en bienes de consumo.
- **OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS:** tiene que ver con la eficiencia (que utilicemos los recursos de la mejor forma posible, obteniendo los mayores beneficios con los mínimos costes).
- **SEGUIMIENTO:** Mecanismo para evaluar regularmente la situación de un programa, observando si las actividades se llevaron a cabo cómo fueron planeadas y si dieron el resultado esperado.
- **UTILIDAD:** Ingreso disminuido por los costos y gastos. Es el resultado de esa diferencia.



7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1 Tipo de estudio

El siguiente informe de realizará de tipo descriptivo. Su primera fase será el diagnóstico actual de la empresa, con el fin de establecer las causas potenciales de las situaciones que generan problemas y deficiencias en las diferentes áreas de la empresa, HAPPY SWEET, concluyendo con la implementación de planes de mejora.

7.2 Método de Investigación

Para la implementación y el desarrollo de planes de mejora es importante conocer a cabalidad la empresa, sus procesos de operación, estructura organizacional, hacia donde están dirigidos sus objetivos y como llegarán a estos; etapa fundamental para el diagnóstico, permitiendo la recolección de información necesaria para enmarcar las condiciones actuales de la organización, ayudando al desarrollo de estrategias con el fin de un mejoramiento de las condiciones actuales.

7.3 Tipos de Investigación

El tipo de investigación utilizada será de tipo cualitativo y cuantitativo.

Para el desarrollo de este proyecto se requiere la utilización de diferentes herramientas como observación directa de los diferentes procesos en el área HAPPY SWEET, realización de entrevistas con la personas encargadas de la elaboración de alimentos y aquellas que realizan la compra de materia prima; con el fin de obtener un diagnóstico de la situación actual de la empresa. Al tener la información pertinente y necesaria se procederá a analizar los datos obtenidos y así mismo proponer y ejecutar planes de mejora.



7.4 Población y Muestra

Población: La población que ayudara con el objeto del proyecto serán aquellas personas que están involucradas con el área HAPPY SWEET.

El muestreo que se utilizara será por conveniencia, ya que la cantidad de personas involucradas en el proceso es mínima.

8. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Para realizar el diagnóstico e implementación del control de inventarios y costos del área HAPPY SWEET, se desarrollaron las siguientes actividades, las cuales cada una de ellas tiene un propósito específico con un fin en común que es la generación del control de gastos e inventarios en HAPPYSWEET.

1. La toma de datos nos permite crear un panorama de la situación actual de la empresa con el fin de identificar debilidades y oportunidades, esto nos ayuda a definir cuáles serían las acciones de mejora por ejecutar y como serian implementadas.
2. El registro de la cantidad de materia prima utilizada para la elaboración de un producto permite tener el valor exacto del requerimiento por artículo, al obtener dicho valor se puede llevar un control más detallado del consumo de los inventarios.
3. El costo por unidad producida permite estipular el precio de venta, este depende del margen de contribución que la empresa estipule para cada uno de sus productos, con el fin de aumentar la rentabilidad y generar utilidad.



4. Al identificar el proceso productivo, se adquiere conocimiento de cómo funciona la elaboración de los alimentos y cuáles serían las dificultades que se puedan presentar.

5. Las capacitaciones permiten adquirir mayor conocimiento de cómo funcionan las maquinas involucradas en el proceso productivo y cuál debe ser la cantidad de materia prima necesaria utilizada para la elaboración de los productos; además de eso proporcionan conocimiento del que hacer en casos anormales.

6. Generar pronóstico permite tener un conocimiento aproximado del comportamiento de las ventas mes a mes, además ayuda a la estimación de la materia prima que se necesitara para la producción de los alimentos con el fin de realizar el pedido mensual; además de esto nos ayuda a controlar los gastos con respecto al presupuesto mensual.

7. El formato de control de gastos e ingresos permite llevar el comportamiento diario de las entradas y salidas con el fin de tomar acciones correctivas inmediatas y no tener el resultado final en el cierre del mes.

8. El registro de los inventarios es una herramienta que nos permite saber cuál es la materia prima en existencia.



Ilustración 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

TOMA DE DATOS PARA LA GENERACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INICIAL E IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS POTENCIALES

REGISTRO DE LA CANTIDAD DE MATERIA PRIMA NECESARIA PARA LA ELABORACION DEL PRODUCTO.

OBTENCION DEL COSTO DE CADA PRODUCTO Y GENERACION DEL PRECIO DE VENTA

IDENTIFICACION DEL PROCESO PRODUCTIVO DE CADA PRODUCTO

CAPACITACION DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL PROCESO PRODUCTIVO Y COMPRA DE MATERIALES NECESARIOS PARA LA ELABORACION DEL PRODUCTO.

GENERACION DE PRONOSTICO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y COMPORTAMIENTO DEL MERCADO.

CREACION FORMATO EN EXCEL PARA EL CONTROL DE LOS GASTOS E INGRESOS DIARIOS

CREACION FORMATO PARA EL REGISTRO DEL INVENTARIOS INICIAL, EXISTENCIA ACTUAL E INVENTARIOS FINAL

REALIZACION INVENTARIO FISICO Y COMPRAS DEL MES.



8.1 Toma de datos y causas potenciales

El primer paso para la toma de datos fue la observación directa del proceso productivo de los alimentos que se ofrecen al cliente, posterior a esto conocer los materiales necesarios para la producción, como el funcionamiento de la maquinaria involucrada en el proceso, al obtener dicha información se procedió a realizar la toma de las cantidades de la materia prima requerida para obtener un estimado de cuanto es lo necesario para obtener el producto final.

Happyland ofrece a sus clientes el servicio de cumpleaños o eventos para la celebración de fechas especiales, dentro de los productos que ofrecen se encuentran los perros calientes, mini perros, algodones de azúcar y helados; se identificó que una de las causas de los faltantes de inventarios y los altos costos que maneja esta área con respecto a sus ingresos se debe a: los productos ofrecidos en cumpleaños y eventos no son facturados por el área de Happy sweet, este dinero ingresa directamente a cumpleaños siendo un área independiente.

Con respecto a los inventarios se identificó que siempre existen sobrantes debido a: existen clientes que desean su helado en vaso, al ser facturado en el sistema descarga inmediatamente la materia prima utilizada para dicho producto, en el cierre del mes al realizar el inventario físico se presenta mayor cantidad de conos por esta situación; durante la semana se manejan ciertas promociones para incentivar la venta de perros calientes, de lunes a jueves se ofrece dos por uno, viernes, sábado, domingo y día festivo los perros se venden por unidad, la salchicha utilizada es la misma, la materia prima comprada debe ser registrada en el sistema, cuando existen dos artículos diferentes con la misma materia prima se debe realizar un estimado del comportamiento de cada uno de ellos para fraccionar la cantidad que se necesitara, esto nos ocasiona problema porque se presentan días donde el sistema no deja facturar por falta de materia prima en el sistema pero físicamente si existe la cual le corresponde al otro producto pero igualmente es utilizada, en el



cierre de mes es donde se presentan los sobrantes o faltantes de las salchichas con respecto a lo registrado en el sistema.

Las bebidas refrescantes también presentan falencias con respecto a los inventarios ya que como primera medida el producto llega y es almacenado en la bodega, la factura es comprada en el sistema donde ingresa directamente a bodega, cuando existe un requerimiento en el parque se debe realizar una transferencia a Happy sweet las cuales son sacadas de bodega por cualquier persona y bajadas al parque, pero no existe un responsable de entrega de las bebidas y otro que reciba la cantidad que la transferencia menciona.

8.2 Cantidad necesaria para la elaboración del producto

Se realizó toma de datos correspondientes a los pesos de la materia prima necesaria para la elaboración del producto final tales como: perros calientes, algodón de azúcar y helados. Se puede observar los resultados correspondientes a perros calientes, este es el producto que se tomó como ejemplo, los resultados de los algodones de azúcar y helados se pueden observar en el **ANEXO # 1**.

La muestra realizada para obtener la cantidad de materia prima utilizada por cada producto se obtuvo por conveniencia, se manejaron 30 muestras por cada producto.



- **PERROS CALIENTES**

Se observa la materia prima requerida para la preparación de un perro caliente.

Ilustración 5. INGREDIENTES PERROS CALIENTES

| ARTICULOS |
|-----------------|
| Pan |
| Salchicha Long |
| Papas |
| Queso |
| Salsa de tomate |
| Salsa mayonesa |
| Salsa rosada |
| Servilleta |
| Porta perro |



La muestra arroja que la materia prima necesaria para la elaboración de un perro caliente sería: 9.3 gramos de papa molida, 6.7 gramos de queso semi salado rayado, 7.4 gramos de salsa de tomate, 6.1 gramo de salsa mayonesa y finalmente 6.9 gramos de salsa rosada aproximadamente, importante resaltar que para el costo del producto se debe tener en cuenta la salchicha, el pan, porta perros y servilleta que son utilizados para complementar el producto.



Tabla 1. CANTIDAD DE MATERIA PRIMA (PERRO CALIENTE)

| PERROS CALIENTES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|----|----|---|---|----|----|----|---|---|----|---|---|---|----|----|--------|
| PAPA | 12 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 8 | 8 | 8 | 9 | 7 | 10 | 9 | 9 | 10 | 10 | 8 | 9 | 11 | 12 | 10 | 8 | 9 | 9 | 9 | 8 | 7 | 10 | 10 | 9,3 GR |
| QUESO | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | 5 | 4 | 6 | 8 | 9 | 8 | 8 | 6 | 7 | 8 | 6 | 8 | 9 | 7 | 7 | 6 | 5 | 10 | 6 | 8 | 6 | 5 | 6 | 6,7 GR |
| SALSA DE TOMATE | 9 | 9 | 7 | 7 | 7 | 8 | 4 | 5 | 8 | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 7 | 8 | 9 | 7 | 8 | 7 | 7 | 9 | 5 | 7 | 8 | 9 | 7 | 7 | 8 | 7 | 7,4 GR |
| SALSA MAYONESA | 10 | 6 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 6 | 12 | 8 | 9 | 6 | 7 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 7 | 6 | 5 | 9 | 5 | 6 | 8 | 6 | 6,1 GR |
| SALSA ROSADA | 4 | 6 | 9 | 9 | 3 | 6 | 7 | 5 | 9 | 8 | 9 | 5 | 4 | 9 | 8 | 6 | 7 | 8 | 9 | 9 | 4 | 8 | 8 | 5 | 5 | 6 | 9 | 8 | 4 | 9 | 6,9 GR |

8.3 Costo y precio de venta de cada producto

Teniendo en cuenta la cantidad necesaria para elaborar un perro caliente, algodón de azúcar y helados, se pudo calcular el costo de cada uno de ellos con el fin de generar el precio de venta teniendo en cuenta el margen de contribución que la empresa desea generar.

Para calcular el precio de venta teniendo en cuenta el costo de cada producto y el porcentaje que se desea obtener de utilidad se utilizó la siguiente fórmula.

$$\% = (\text{Precio de venta} - \text{Costo}) / \text{Precio de venta}$$

$$\text{Precio de venta} = \text{Costo} / (1 - \%)$$

Se tomara como ejemplo el perro caliente para la generación del costo y precio de venta del producto, los resultados del algodón de azúcar, helados y bebidas refrescantes se pueden observar en el **ANEXO # 2**.



- **PERRO CALIENTE**

Tabla 2. COSTO PERRO CALIENTE

| ARTICULOS | VALOR UNITARIO | CANTIDAD REQUERIDA | PRECIO DE CANTIDAD REQUERIDA |
|--------------------------|----------------|--------------------|------------------------------|
| Pan | \$ 334 | 1 | \$ 334 |
| Salchicha Long | \$ 488 | 1 | \$ 488 |
| Papas X 400 GR | \$ 3.800 | 9,3 | \$ 88 |
| Queso X 500 GR | \$ 7.930 | 6,7 | \$ 106 |
| Salsa de tomate X 4,3 KG | \$ 15.993 | 7,4 | \$ 28 |
| Salsa mayonesa X 3,8 KG | \$ 36.286 | 6,1 | \$ 58 |
| Salsa rosada X 1KG | \$ 5.534 | 6,9 | \$ 38 |
| Porta perro | \$ 23 | 1 | \$ 23 |
| Servilleta X 20 | \$ 2.050 | 1 | \$ 103 |
| COSTO TOTAL | | | \$ 1.266 |

Teniendo en cuenta que se utilizan los mismo ingredientes para los perros dos por uno que se manejan de lunes a jueves y los perros fin de semana que se ofrecen viernes, sábado, domingo y día festivo, se utilizó la formula correspondiente para tener el margen de contribución que la empresa desea obtener.

El precio de venta de los perros dos por uno es de \$5.000 y los perros fin de semana \$4.000 la unidad, para ellos se obtiene un 49,36% y 68,35% de margen de contribución respectivamente, lo cual indica que si se utiliza la cantidad requerida de materia prima este producto genera utilidad.

8.4 Proceso productivo

Se tendrá como muestra la elaboración del perro caliente, el proceso productivo de los algodones y helados se presentan en el **ANEXO # 3**.



- **PERRO CALIENTE**



Ilustración 6. PROCESO PRODUCTIVO PERRO CALIENTE





El proceso productivo del perro caliente inicia con la compra de la materia prima la cual se realiza semanalmente, esta se genera por el comportamiento del mercado o por los requerimientos de cumpleaños o eventos que se presenten en el parque, la materia prima llega al área HAPPYSWEET donde la persona que esté a cargo deberá hacer una inspección de la cantidad y estado de los productos, posterior a esto la ubicara en la bodega, al momento que el cliente se acerque y solicite un perro caliente la persona encargada de la elaboración de los productos deberá como primer paso poner a calentar la salchicha en la maquina especial para ellas, segundo paso cortar el pan por la mitad para ingresar la salchicha a este, tercer paso calentar el pan junto con la salchicha en el horno microondas, cuarto paso agregar la cantidad exacta de papa y queso y finalmente suministrar las salsas que el cliente desee.



Ilustración 7. PREPARACIÓN PERRO CALIENTE





8.5 Capacitación

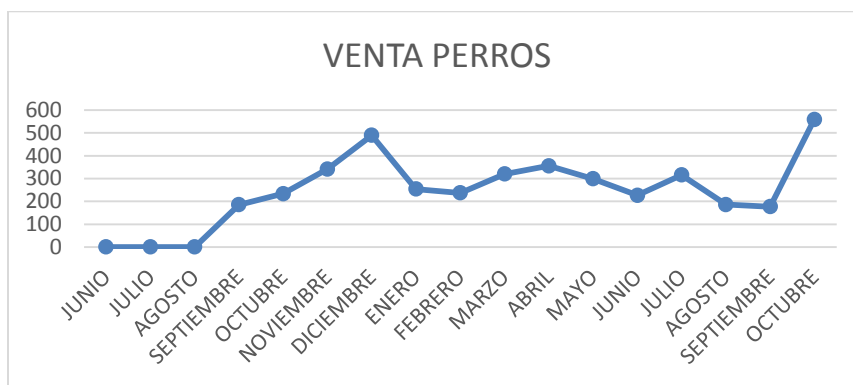
Al evidenciar el cambio de personal durante las jornadas de trabajo, se vio la necesidad de estipular cuales serían las personas encargadas de la preparación de alimentos, adicional a eso realizar las capacitaciones del correcto manejo de la máquina de helados y algodón de azúcar, y cuál sería la materia prima utilizada para la preparación de estos alimentos; la capacitación se realizó con la persona que tiene mayor conocimiento del funcionamiento de HAPPYSWEET, acompañado del técnico el cual proporcionaba información sobre las máquinas y las recomendaciones para un correcto funcionamiento. Se decidió realizar entrega de inventario a las personas encargadas de Happy sweet con el fin de generar la responsabilidad de su área. Se evidencia en el **ANEXO # 4**, a través de un acta la capacitación que se realizó a las personas a cargo del área.

8.6 Generación pronóstico

La generación del pronóstico se basa en los datos históricos del comportamiento mes a mes de las ventas de helados, perros, mini perros y algodones de azúcar; teniendo en cuenta esta información podemos hallar un supuesto de cómo será el comportamiento de los meses futuros con el fin de mejorar la planeación y competitividad del área HAPPYSWEET; para poder generar el pronóstico se debe analizar el comportamiento de la demanda para encontrar el mejor método que nos arrojará menor error con el fin de no tener tanto incertidumbre en los datos proporcionados. Se tomara como ejemplo el comportamiento en unidades de la venta de perros calientes, así mismo su pronóstico de los meses siguientes; el comportamiento de los mini perros, helados, algodón de azúcar y bebidas refrescantes lo encontraran en el **ANEXO # 5**.



Grafica 1. Venta mes a mes Perros calientes



Antes de empezar analizar el comportamiento de las ventas, se debe tener en cuenta que en HAPPYLAND COLOMBIA S.A.S. la demanda es de bienes no necesarios, se ofrece un servicio que satisface un gusto mas no una necesidad y esta depende de factores tales como mayores ingresos de los padres, fechas especiales para niños como Halloween, navidad y época de vacaciones, tendencias y gustos de las personas; por esto las ventas presentan un comportamiento estacional, las ventas de los diferentes productos que se manejan presentan similitud en su comportamiento, se evidencias picos en meses como: Julio vacaciones de mitad de año de los colegios y universidad, Octubre mes de los niños donde colegios y empresas celebran esta fecha en nuestro parque y finalmente Diciembre que es época de vacaciones, navidad y aumento de los ingresos de los papas por el pago de primas.

Se realizó el pronóstico por medio de tres métodos los cuales tiene como objetivo evidenciar cual es el que manejara menor error obteniendo un mayor nivel de confianza.

En las siguientes tablas se puede observar los tres métodos utilizados, promedio móvil, promedio móvil ponderado y suavización exponencial, con el fin de calcular el



pronóstico de los siguientes meses, basándose en aquel que nos arroje menor error, para tener mayor grado de confianza.

Tabla 3. PROMEDIO MÓVIL

| PROMEDIO MOVIL | | | | | |
|-----------------------------|----|--------|----------------|---------------------|------------------------------|
| MESES | | VENTAS | PROMEDIO MOVIL | ERROR DE PRONOSTICO | ERROR DE PRONOSTICO CUADRADO |
| JUNIO | 1 | 0 | | | |
| JULIO | 2 | 0 | | | |
| AGOSTO | 3 | 0 | | | |
| SEPTIEMBRE | 4 | 185 | 0 | 185 | 34225 |
| OCTUBRE | 5 | 234 | 62 | 172 | 29699 |
| NOVIEMBRE | 6 | 342 | 140 | 202 | 40939 |
| DICIEMBRE | 7 | 490 | 254 | 236 | 55853 |
| ENERO | 8 | 254 | 355 | -101 | 10268 |
| FEBRERO | 9 | 237 | 362 | -125 | 15625 |
| MARZO | 10 | 320 | 327 | -7 | 49 |
| ABRIL | 11 | 356 | 270 | 86 | 7339 |
| MAYO | 12 | 299 | 304 | -5 | 28 |
| JUNIO | 13 | 227 | 325 | -98 | 9604 |
| JULIO | 14 | 316 | 294 | 22 | 484 |
| AGOSTO | 15 | 186 | 281 | -95 | 8962 |
| SEPTIEMBRE | 16 | 177 | 243 | -66 | 4356 |
| OCTUBRE | 17 | 559 | 226 | 333 | 110667 |
| | | | | | 328099 |
| ERROR CUADRADO MEDIO | | | | | 23436 |

Tabla 4. PROMEDIO MOVIL PONDERADO

| PROMEDIO MOVIL PONDERADO | | | | | |
|-----------------------------|----|--------|--------------------------|---------------------|------------------------------|
| MESES | | VENTAS | PROMEDIO MOVIL PONDERADO | ERROR DE PRONOSTICO | ERROR DE PRONOSTICO CUADRADO |
| JUNIO | 1 | 0 | | | |
| JULIO | 2 | 0 | | | |
| AGOSTO | 3 | 0 | | | |
| SEPTIEMBRE | 4 | 185 | 0 | 185 | 34225 |
| OCTUBRE | 5 | 234 | 93 | 142 | 20022 |
| NOVIEMBRE | 6 | 342 | 179 | 163 | 26678 |
| DICIEMBRE | 7 | 490 | 280 | 210 | 44170 |
| ENERO | 8 | 254 | 398 | -144 | 20736 |
| FEBRERO | 9 | 237 | 347 | -110 | 12173 |
| MARZO | 10 | 320 | 285 | 35 | 1237 |
| ABRIL | 11 | 356 | 281 | 75 | 5575 |
| MAYO | 12 | 299 | 324 | -25 | 633 |
| JUNIO | 13 | 227 | 322 | -95 | 8930 |
| JULIO | 14 | 316 | 273 | 44 | 1892 |
| AGOSTO | 15 | 186 | 284 | -98 | 9506 |
| SEPTIEMBRE | 16 | 177 | 236 | -59 | 3501 |
| OCTUBRE | 17 | 559 | 203 | 356 | 126617 |
| | | | | | 315896 |
| ERROR CUADRADO MEDIO | | | | | 22564 |



Tabla 5. SUAVIZACIÓN EXPONENCIAL

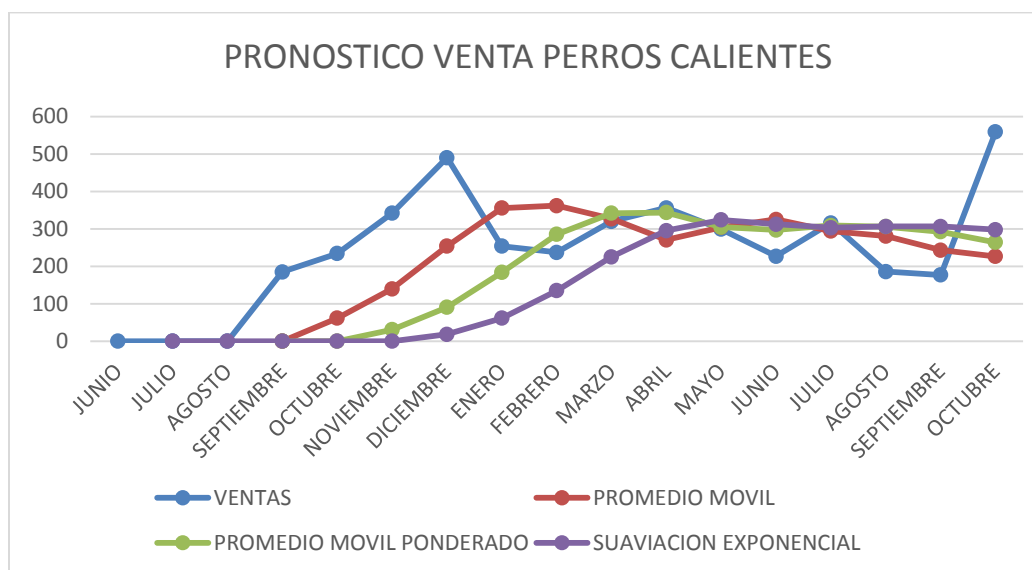
| SUAVIZACION EXPONENCIAL | | | | | |
|-----------------------------|----|--------|------------------------|---------------------|------------------------------|
| MESES | | VENTAS | SUAVIACION EXPONENCIAL | ERROR DE PRONOSTICO | ERROR DE PRONOSTICO CUADRADO |
| JUNIO | 1 | 0 | | | |
| JULIO | 2 | 0 | 0 | | |
| AGOSTO | 3 | 0 | 0 | | |
| SEPTIEMBRE | 4 | 185 | 0 | 185 | 34225 |
| OCTUBRE | 5 | 234 | 111 | 123 | 15129 |
| NOVIEMBRE | 6 | 342 | 185 | 157 | 24712 |
| DICIEMBRE | 7 | 490 | 279 | 211 | 44470 |
| ENERO | 8 | 254 | 406 | -152 | 22997 |
| FEBRERO | 9 | 237 | 315 | -78 | 6031 |
| MARZO | 10 | 320 | 268 | 52 | 2697 |
| ABRIL | 11 | 356 | 299 | 57 | 3223 |
| MAYO | 12 | 299 | 333 | -34 | 1176 |
| JUNIO | 13 | 227 | 313 | -86 | 7347 |
| JULIO | 14 | 316 | 261 | 55 | 2994 |
| AGOSTO | 15 | 186 | 294 | -108 | 11689 |
| SEPTIEMBRE | 16 | 177 | 229 | -52 | 2730 |
| OCTUBRE | 17 | 559 | 198 | 361 | 130394 |
| | | | | | 309814 |
| ERROR CUADRADO MEDIO | | | | | 22130 |

Tabla 6. RESUMEN MÉTODOS

| RESUMEN | | | | |
|------------|--------|----------------|--------------------------|------------------------|
| MESES | VENTAS | PROMEDIO MOVIL | PROMEDIO MOVIL PONDERADO | SUAVIACION EXPONENCIAL |
| JUNIO | 0 | | | |
| JULIO | 0 | | | 0 |
| AGOSTO | 0 | | | 0 |
| SEPTIEMBRE | 185 | 0 | 0 | 0 |
| OCTUBRE | 234 | 62 | 0 | 0 |
| NOVIEMBRE | 342 | 140 | 31 | 0 |
| DICIEMBRE | 490 | 254 | 90 | 19 |
| ENERO | 254 | 355 | 184 | 62 |
| FEBRERO | 237 | 362 | 286 | 135 |
| MARZO | 320 | 327 | 342 | 225 |
| ABRIL | 356 | 270 | 343 | 295 |
| MAYO | 299 | 304 | 305 | 324 |
| JUNIO | 227 | 325 | 297 | 312 |
| JULIO | 316 | 294 | 309 | 303 |
| AGOSTO | 186 | 281 | 306 | 307 |
| SEPTIEMBRE | 177 | 243 | 293 | 306 |
| OCTUBRE | 559 | 226 | 264 | 298 |



Grafica 6. Pronostico de ventas



Se evidencia que el método con menos error es por medio de la suavización exponencial, este aplica para los productos estudiados; de igual forma es importante tener en cuenta que no se tienen muchos datos históricos pues la empresa lleva año y medio de funcionamiento, esto influye en la confiabilidad de los pronósticos.

8.7 Creación formato control gastos

Se creó un formato en Excel con el fin de que todos los parques lo diligencien diariamente, este tiene como objetivo ir registrando día a día las ventas y gastos correspondientes del área Happy sweet, a principio de mes se les da a conocer a los Jefes de local el presupuesto que se tiene tanto para los gastos como las ventas con el objetivo que se lleve el control y puedan tomar acciones de mejora cuando el comportamiento de ellos no es el esperado. Este formato se puede apreciar en el **ANEXO # 5**.

8.8 Creación formato control de inventarios

Se creó un formato en el Excel que registra el inventario inicial de cada mes, las compras que se efectúan durante el mes y por último el inventario final. Este con el



fin de llevar el control de la materia prima existente en bodega, fue importante tener en cuenta las ventas que se realizan día a día para que el inventario en existencia se vaya descargando. A final de mes se obtiene el consumo durante el mes el cual debe ser el mismo al que registra el sistema, existe diferencia en el consumo de helados, perros y algodones, pues esto es ocasionado por eventos que son facturados directamente por contabilidad y no son registrados en el sistema, de igual modo se deben tener en cuenta en el cuadro control para que finalmente el inventarios cuadre a fin de mes. Se tomó como base el mes de Octubre para la muestra del formato de inventarios el cual se puede apreciar en el **ANEXO # 6**.

8.9 Realización inventario y pedido del mes

La realización e implementación de los diferentes mecánicos de control de los gastos e inventarios del área Happy sweet, permitió la realización del pedido mensual con respecto a las necesidades de este, adicional a esto genero un impacto en la toma de decisiones, permite llevar un detallado del comportamiento diario con el fin de tomar acciones correctivas o de mejora para el cumplimiento de la meta mensual.

9. IMPLEMENTACION DE PROPUESTAS

9.1 Mejoras propuestas

- Unificar proveedores de la materia prima requerida y obtener pagos a crédito para disminuir gastos de caja menor.
- Generar pronósticos dependiendo del comportamiento del mercado con el fin de adquirir la materia prima necesaria.
- Crear una plantilla de Excel para el control de la materia prima que ingresa y aquella que sale para el control de los inventarios.
- Realizar compras de la materia prima en el sistema el cual ayuda al control de los inventarios.



- Control de los gastos y costos de HAPPYSWEET con respecto al presupuesto mensual.
- Capacitación del personal involucrado con HAPPYSWEET para que tenga el conocimiento exacto de cómo y cuánto debe utilizar para la preparación de los alimentos.

9.2 Propuestas implementadas

- Con respecto a los conos utilizados para la preparación de helados se realizó un cambio de proveedor, ya que el que manejaban anteriormente enviaba el producto en un servicio de transporte y la materia prima por el transporte llegaba en mal estado, el nuevo proveedor se encarga del transporte de los conos y cuando se recibe la materia prima es verificada y aquel cono que este en mal estado es cambiado o descontado de la factura, esto permite que no exista gran cantidad de material defectuoso.
- Se creó una hoja de cálculo donde permite el control de los inventarios, este permite el ingreso de las compras que se realizan diariamente y las ventas donde va descontando el material utilizado para así obtener el material existente en bodega.
- Creación de un cuadro control para cada ciudad, donde cada jefe de local al comenzar el mes conoce los presupuestos de los gastos que puede generar el parque y las ingresos que deberán obtener, deben registrar los ingresos y gastos diariamente correspondientes a HAPPYSWEET con el fin de que puedan ir obteniendo el comportamiento de ellos y poder implementar acciones correctivas para que al cierre de mes esta área haya obtenido utilidad.
- Facturación de productos ofrecidos en cumpleaños y eventos directamente a Happy sweet, por medio de la creación de los artículos en caja para que a la hora de la facturación del evento total se pueda desglosar los artículos que se adquirieron y así generan el valor total a cancelar del evento.



- Se responsabilizó a las personas encargadas del manejo de las neveras de bebidas refrescantes, realizando entrega de inventario diariamente con respecto a lo suministrado por el sistema la cual se debe firmar por la persona que esté a cargo, al momento de surtir nevera esta persona deberá contar la cantidad que recibe y verificar la que el sistema registra para posteriormente firmar la entrega de las bebidas.
- Se realizó capacitación a las personas que están a cargo de la manipulación de alimentos, con el fin de que tuvieran el conocimiento exacto del manejo de la maquinaria y la materia prima para la buena producción de los alimentos.
- Se creó una plantilla en Excel donde se registra el inventario inicial de cada mes, las compras y ventas diarias que se realizan a HAPPYSWEET, la cual se encarga de ir aumentando o descontando la materia prima y al final del mes se registra el inventario final físico que se contó, esta nos arroja el consumo durante el mes el cual deberá coincidir con lo registrado en el sistema.

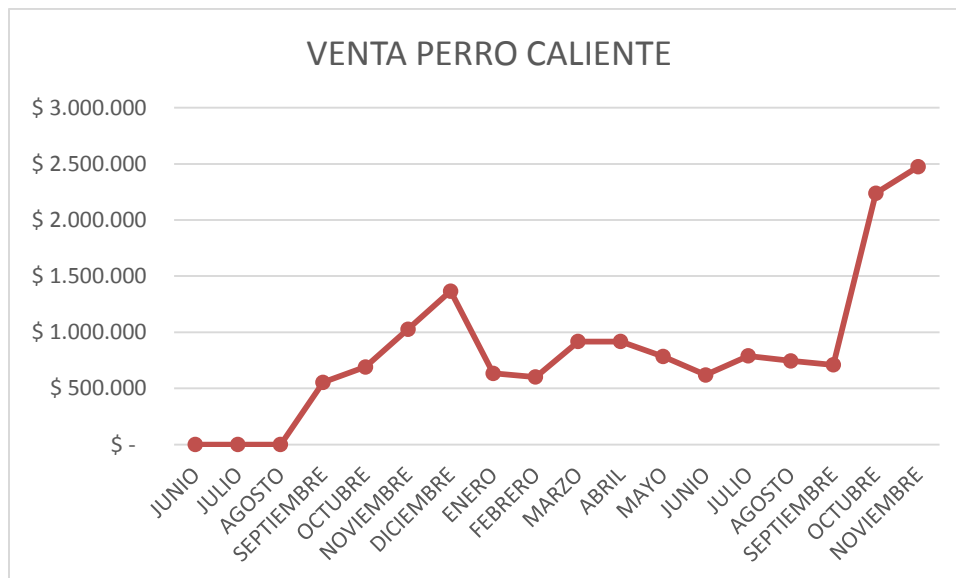
9.3 Efectos obtenidos

Al realizar todas las actividades anteriormente mencionadas y aquellas propuestas implementadas, las ventas y gastos del área Happy sweet se vieron afectadas positivamente.

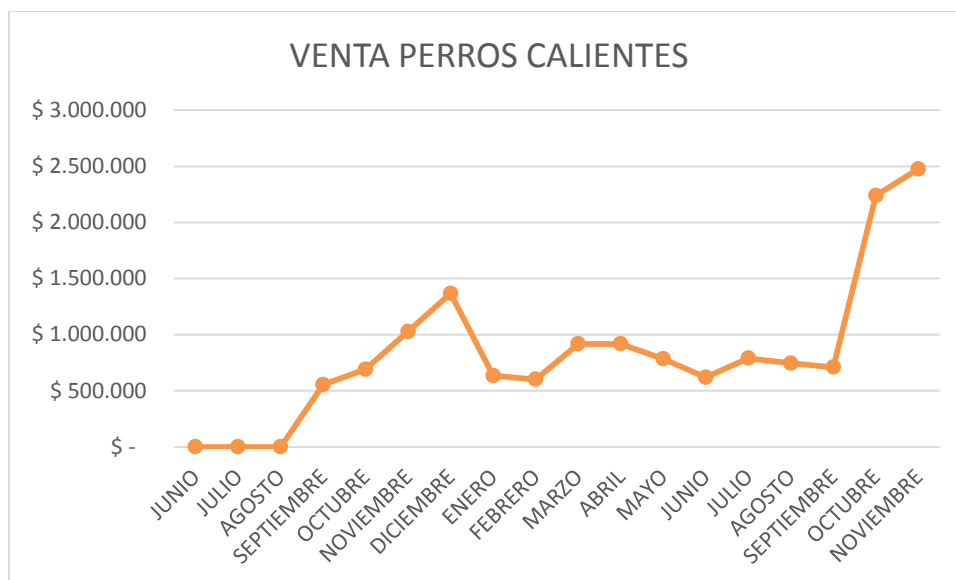
A continuación se mostrara el comportamiento de las ventas de los mini perros calientes, perros calientes, helados, algodón de azúcar y bebidas refrescantes desde la apertura de Happyland.



Grafica 7. Venta de mini perros calientes mensual
MINI PERROS

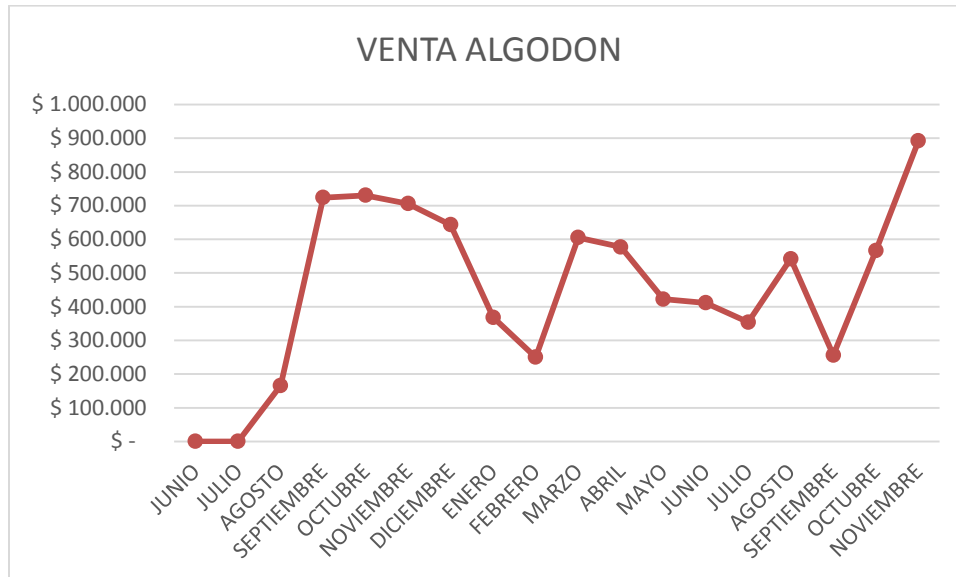


Grafica 8. Venta de perros calientes mensual
PERROS CALIENTES

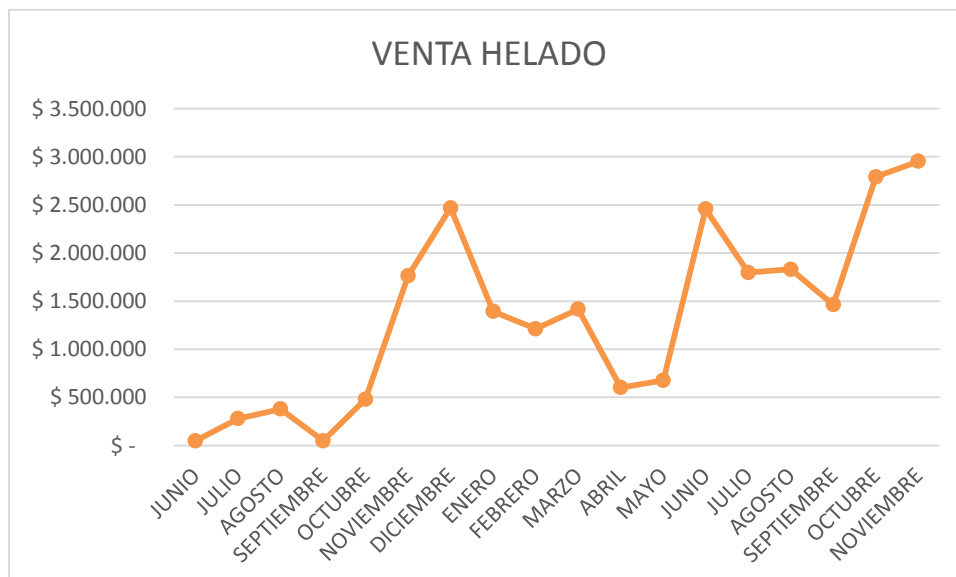




Grafica 9. Venta de algodón de azúcar mensual
ALGODÓN

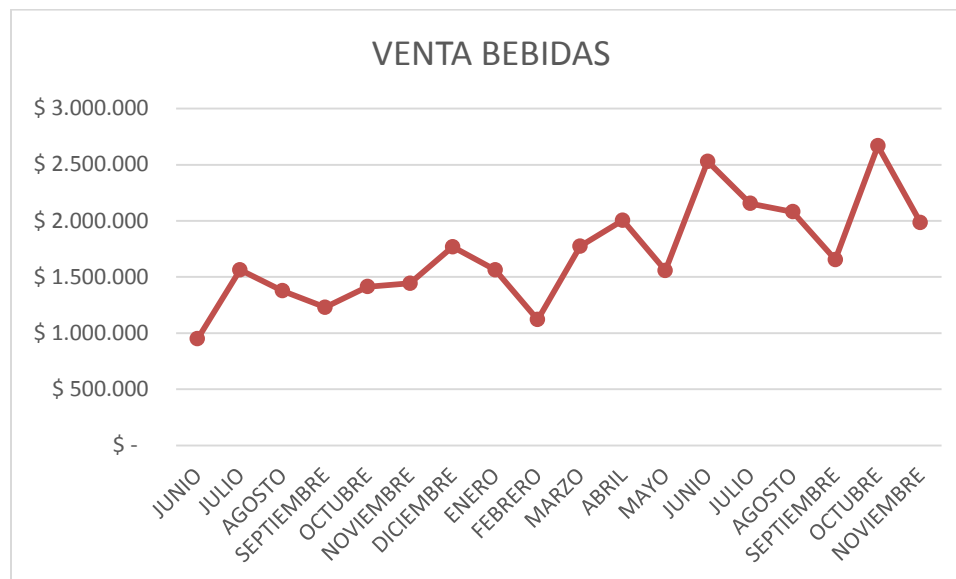


Grafica 10. Venta de helado mensual
HELADO





Grafica 11. Venta de bebidas mensual
BEBIDAS

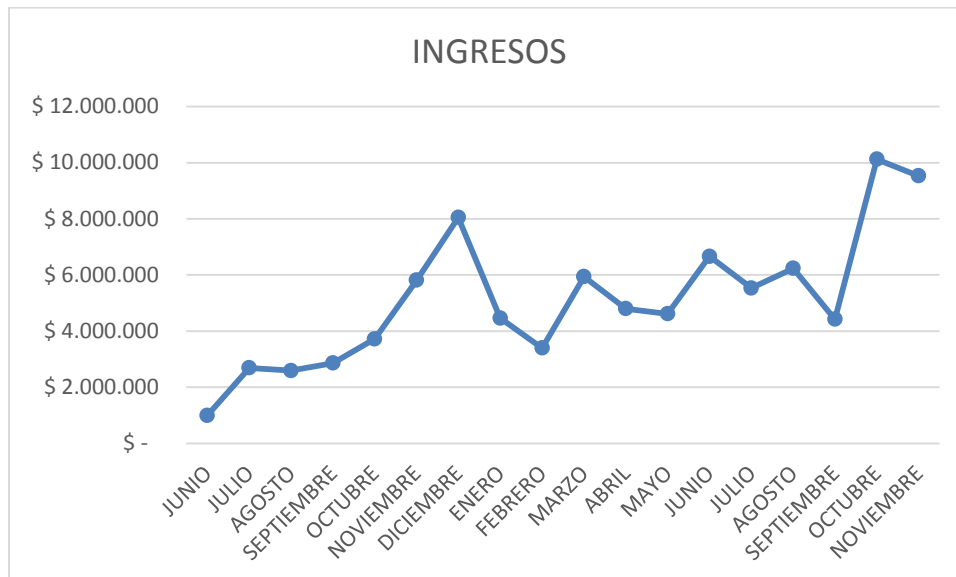


Se puede concluir que a partir del control de inventarios y gastos del área Happy sweet se evidencio un cambio positivo en los ingresos de cada uno de los productos ofrecidos. La implementación se ejecutó desde el mes de Septiembre de 2014, en cada una de las gráficas se presenta un incremento en las ventas a partir de este mes. También se puede hacer el comparativo con respecto al año anterior y las ventas aumentaron considerablemente.

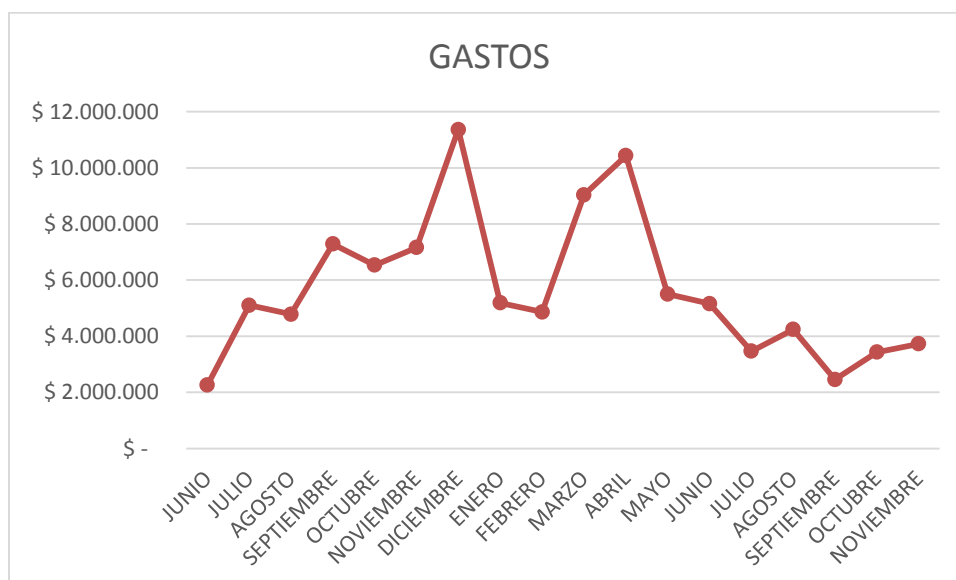
Se realizará un comparativo entre las ventas y los gastos totales que tuvo Happy sweet mes a mes desde el momento de su apertura. Con el fin de evidenciar que las ventas mensuales han presentado un incremento y los gastos se han disminuido o mantenido generando así mayor utilidad.



Grafica 12. Ingresos mensuales
INGRESOS



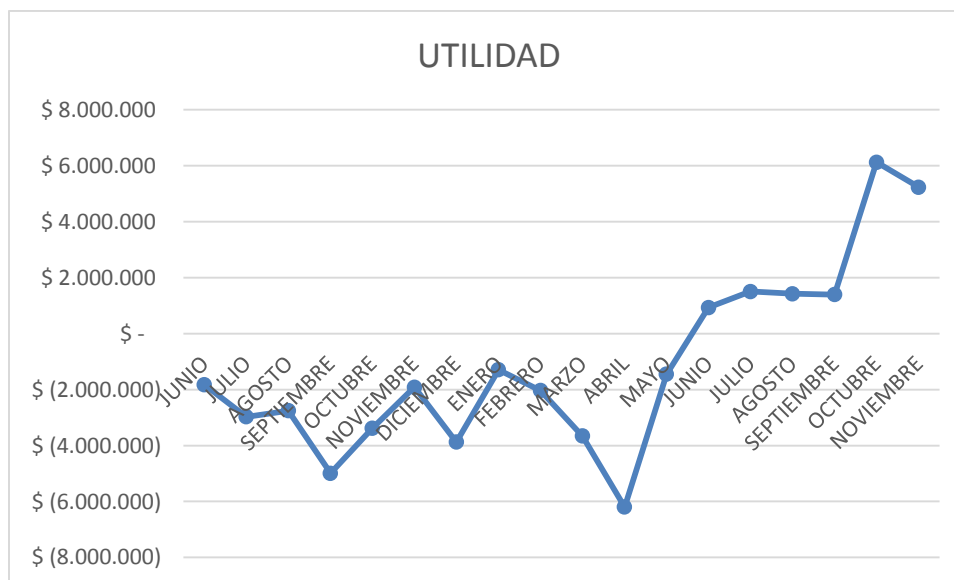
Grafica 13. Gastos mensuales
GASTOS





Grafica 14. Flujo final mensual

UTILIDAD



Teniendo en cuenta los ingresos y gastos mensuales que tuvo Happy sweet, podemos observar la utilidad que esta área generó; los ingresos con respecto al año pasado aumentaron considerablemente, los gastos tuvieron una disminución durante los últimos meses, por tal razón el flujo final ha sido positivo durante el mes de Junio hasta el mes de Noviembre. Se puede concluir que el control de los gastos y el inventario en esta área han generado un impacto positivo para la empresa.



CONCLUSIONES

- **HAPPYLAND SAS** al ser una empresa nueva en Colombia está realizando diferentes esfuerzos con el fin del mejoramiento continuo y posicionamiento de su marca, al igual que la identificación de oportunidades de mejoramiento con respecto a la gestión de la organización.
- El control de los inventarios es un aspecto muy importante en cualquier organización ya que este permite estandarizar sus procesos con el fin de optimizar la materia prima requerida para la elaboración de sus productos y la generación del pedido mensual con respecto a las necesidades del mes.
- El control de los gastos que se generan en un área específica permite a la dirección identificar la situación actual de ella, con su respectivo análisis permite tomar decisiones o acciones correctivas, preventivas o de mejora para el logro de sus objetivos.



RECOMENDACIONES

- Al evidenciar la complejidad con el sistema interno de HAPPYLAND para el control de los inventarios de la materia prima en los productos de consumo, se realizó un archivo en Excel con el fin de efectuar el control de estos; se recomienda la realización de un macros la cual facilitar el ingreso de la información y variación de este.
- Se efectuó un pronóstico según el comportamiento de ventas durante el año y medio que lleva la empresa en funcionamiento, se recomienda la generación de pronósticos teniendo en cuenta la estacionalidad de las ventas y los datos históricos que se puedan obtener al transcurrir del tiempo.



9 BIBLIOGRAFÍA

Dickie, F. (1951). *Principio administracion de operaciones*. Estados Unidos: autor editor.

Gutiérrez, O. P. (2009). UN ENFOQUE MILTICRITERIO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA GESTION DE INVENTARIOS. *EBSCO HOST*, 20.

Gutiérrez, O. P. (2009). UN ENFOQUE MULTICRITERIO PARA LA TOMA DE DECISION EN LA GESTION DE INVENTARIOS. *EBSCO HST*, 20.

HAPPYLAND COLOMBIA SAS. Descripción de la empresa.[En línea]. Página web. [citado el 04 de Julio de 2014]. Disponible en internet: <
<http://www.happyland.cl/home>>

Parada, O. (2009). UN ENFOQUE MULTICRITERIO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA GESTION DE INVENTARIOS. *EBSCO HOST*, 20.

Quintero, E. (18 de 06 de 2014). Diagnostico. (M. F. V, Entrevistador)

Quiñonez, R. F. (15 de 06 de 2014). Diagnostico. (M. F. Delgado, Entrevistador)

Ramirez, A. E. (2010). Un problema de distribucion- inventario resuelto con simulacion dinamica. *EBSCO HOST*, 17.

Rojas, F., Leiva, V., Quijada, J., & Melina, F. (2013). OPTIMIZACION DE MARGENES DE CONTRIBUCION DE UN SERVICIO DE ALIMENTACION, MEDIANTE ADAPTACION DE MODELOS DE GESTION DE INVENTARIOS. *EBSCO HOST*, 10.