



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD

AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA

*SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE
POSGRADO*

“PROPUESTA DE LA ADOPCIÓN DE TÉCNICAS
ADMINISTRATIVAS Y DISEÑO DE UN SOFTWARE
COMO APOYO EN LA MICRO EMPRESA GARBLAZ.”

DIRECTORA: María Antonieta Monserrat Vera Muñoz

TESIS

Para Obtener el Grado de **Maestro en administración.**

PRESENTAN:

Luz Romero Morales

Roberto Carlos GarcíaBlázquez

Puebla, Pue. Noviembre 2016

M.A. JOSE FRANCISCO TENORIO MARTINEZ
Director de la Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Directora** de la tesis denominada: **"PROPUESTA DE LA ADOPCION DE TECNICAS ADMINISTRATIVAS Y DISEÑO DE UN SOFTWARE COMO APOYO EN LA MICRO EMPRESA GARBLAZ"**, elaborada por los alumnos de la **MAESTRIA EN ADMINISTRACION** de nombre:

LUZ ROMERO MORALES
ROBERTO CARLOS GARCIA BLAZQUEZ

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de usted.

H. Puebla de Z., a 24 de Agosto de 2016

Atentamente


DOCTORA MARIA ANTONIETA MONSERRAT VERA MUÑOZ



M.A. JOSÉ FRANCISCO TENORIO MARTÍNEZ
Director de la Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de **Asesor temático** de la tesis denominada: **"PROPUESTA DE LA ADOPCIÓN DE TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS Y DISEÑO DE UN SOFTWARE COMO APOYO EN LA MICRO EMPRESA GARBLAZ"**, elaborada por los alumnos de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

LUZ ROMERO MORALES
ROBERTO CARLOS GARCÍA BLAZQUEZ

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de usted.

H. Puebla de Z., a 11 de Octubre de 2016

Atentamente

MAESTRO JOSÉ LUIS ROMÁN ARCINIEGA SÁNCHEZ



M.A. JOSE FRANCISCO TENORIO MARTINEZ
Director de la Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Asesora metodológica** de la tesis denominada: **"PROPUESTA DE LA ADOPCION DE TECNICAS ADMINISTRATIVAS Y DISEÑO DE UN SOFTWARE COMO APOYO EN LA MICRO EMPRESA GARBLAZ"**, elaborada por los alumnos de la **MAESTRIA EN ADMINISTRACION** de nombre:

LUZ ROMERO MORALES
ROBERTO CARLOS GARCIA BLAZQUEZ

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de usted.

H. Puebla de Z., a 23 de Noviembre de 2016

Atentamente



DOCTORA RAFAELA MARTINEZ MENDEZ



M.A. JOSE FRANCISCO TENORIO MARTINEZ
Director de la Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de **Lector de tesis** de la tesis denominada: **"PROPUESTA DE LA ADOPCION DE TECNICAS ADMINISTRATIVAS Y DISEÑO DE UN SOFTWARE COMO APOYO EN LA MICRO EMPRESA GARBLAZ"**, elaborada por los alumnos de la **MAESTRIA EN ADMINISTRACION** de nombre:

LUZ ROMERO MORALES
ROBERTO CARLOS GARCIA BLAZQUEZ

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de usted.

H. Puebla de Z., a 24 de Agosto de 2016

Atentamente

MAESTRO JOSE RUPERTO CERVANTES ROSALES





BUAP

Oficio No. FCP-SIEP/114/16
Asunto: Digitalización de Tesis

**C. ROBERTO CARLOS GARCÍA BLÁZQUEZ
LUZ ROMERO MORALES**

PRESENTE

Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la tesis denominada **“PROPUESTA DE LA ADOPCIÓN DE TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS Y DISEÑO DE UN SOFTWARE COMO APOYO EN LA MICROEMPRESA GARBLAZ”**, a fin de sustentar el examen profesional para obtener el grado de **MAESTROS EN ADMINISTRACIÓN**.

Sin más por el momento, quedo de ustedes.

ATENTAMENTE

“Pensar Bien, Para Vivir Mejor”

H. Puebla de Z., 23 de noviembre de 2016



M.A. LUIS ALEJANDRO LOUVIER HERNÁNDEZ
Secretario de Investigación y Estudios de Posgrado

**AÑOS DE
AUTONOMÍA**
UNIVERSITARIA

c.c.p. SIEP
ECA

Facultad
de Contaduría
Pública

Blvd. Valsequillo 70,
Col. Universidades,
Ciudad Universitaria,
Puebla, Pue. C.P. 72570
01 (222) 229 55 00 Ext. 5552

ÍNDICE

*** Dedicatoria ***	viii
*** Agradecimiento ***	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	xvii
III. JUSTIFICACIÓN	xviii
IV. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	xviii
1. Objetivo General.....	xviii
2. Objetivos específicos.....	xix
V. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	xix
VI. HIPÓTESIS	xx
VII. VARIABLES	xx
1. Variable independiente	xx
2. Variables dependientes	xxi
ALCANCES Y LIMITACIONES	xxi

CAPÍTULO I. HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS	23
1.1 COACHING GERENCIAL	25
1.2 REINGENIERÍA	26
1.3 BENCHMARKING.....	27
1.4 KAIZEN (MEJORA CONTINUA).....	29
 CAPÍTULO II SOFTWARE COMO HERRAMIENTA DE CONTROL .31	
2.1 QUE ES UN SOFTWARE	31
2.2 CLASIFICACIÓN DE SOFTWARE	32
2.3 PROCESO DE CREACIÓN DE UN SOFTWARE.....	33
2.4 CICLO DE VIDA DEL SOFTWARE	34
2.5 ETAPAS EN EL DESARROLLO DEL SOFTWARE	34
2.6 MICROSOFT VISUAL BASIC VBA.....	37
 CAPÍTULO III LA EMPRESA.....	40
3.1 DEFINICIÓN	40
3.2 CLASIFICACIÓN DE EMPRESA	41
3.3 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA Y UN ENFOQUE EN LA MICRO-EMPRESA.	53
3.3.1 Características generales de la empresa	53

3.3.2	Organización empresarial (Antecedentes y tipos de organización)	55
3.4	FACTORES EXTERNOS QUE INFLUYEN EN LA MICRO-EMPRESA.	58
3.5	ENTORNO ACTUAL DE LA EMPRESA EN MÉXICO.....	63
3.6	LA MICROEMPRESA.....	67
3.7	INVENTARIOS.....	73
3.8	CONTROL INTERNO.....	74

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

.....76

4.1	MÉTODO.....	76
4.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	77
4.3	ENFOQUE CUANTITATIVO.....	79
4.4	INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	80
4.5	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	80
4.6	INSTRUMENTO PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.....	81
4.7	METODOLOGÍA APLICADA A UN ESTUDIO DE CASO.....	81
4.8	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	82
4.9	LIMITE TEMPORAL.....	83
4.10	DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA.....	83

4.11	ESTADO DE LA HIPÓTESIS.....	84
CAPÍTULO V ESTUDIO DE CASO		86
5.1	HISTORIA DE LA EMPRESA	86
5.2	SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	88
5.2.1	Estructura administrativa	88
5.2.2	Proveedores y mercado	89
5.2.3	Proceso	90
5.3	DIAGNOSTICO.....	91
PROPUESTA.....		93
CONCLUSIONES.....		101
REFERENCIAS.....		103
ANEXOS		107

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 2.1 Clasificación de procesos de Software. Información recopilada de (SOMMERVILLE, 2005). Creación propia.	32
Cuadro 4 . 1 Tipos de Estudios a implementar. Creación propia.	79
Cuadro 5 .1 Organigrama Institucional de GARBLAZ.....	89

***** Dedicatoria *****

Dedicamos esta investigación a nuestros padres y familia que incansablemente nos apoyaron para que este gran sueño de obtener el título de maestros se realizara y fueron quienes nos impulsaron a seguir disfrutando cada día en esta nueva etapa.

***** Agradecimiento *****

Agradecemos principalmente a Dios por permitirnos llevar a cabo esta investigación y que a su vez ilumino nuestro camino para tener a maestros que enriquecieron nuestro conocimiento, también agradecemos a nuestros padres por el apoyo moral y económico que nos brindaron y de igual manera a las doctoras Elisa Guillermina del perpetuo Socorro Ruiz Rendón y Monserrat Vera Muñoz quienes nos brindaron el apoyo académico necesario para culminar este gran logro.

RESUMEN

En la presente investigación se estudió a la empresa, en una más específica y estricta teoría a las micro empresas que tienen como característica principal su manejo es solo por familiares, esto significando que se realizó un estudio de implementación de técnicas administrativas y gerenciales en una micro empresa familiar la cual fue el caso de estudio.

Se llevó a cabo el diseño de una complementación específica de un software que ayude al estudio de caso a llevar un control interno más ergonómico y que cuente con todos los elementos necesarios para poder llevar a cabo un correcto inventario dentro de la misma empresa y que a su vez permee los resultados en la parte financiera y de tiempos, con esto logrando una disminución de costos de almacenamiento y de tiempo mal utilizado.

Con esto se puede concluir que se analizó el entorno de la empresa para poder dar como resultado un software como parte de las herramientas administrativas y gerenciales específicas para agilizar el funcionamiento y disminuir áreas de oportunidad en los procesos utilizados.

PALABRAS CLAVE:

Micro empresa

Inventarios

Software

Técnicas administrativas

ABSTRACT

In this investigation we studied the company, in a more specific and strict theory the micro companies whose main characteristic is the management by family, this means that we made a study of implementation of administrative and managerial techniques in a micro family business which was the case study.

We made the design of an specific complementation of a software that it helps the case study to make an internal control more ergonomic and that has all the necessary elements to carry out a proper inventory in the family business and it permeating turn the results in the financial way and it also permit to achieved to reduce the storage cost and the time.

With this point we can conclude that we analyze all the company for give a software as a result and specific administrative and managerial techniques for make better the function and dismiss the opportunity areas in the processes.

Clow words:

Micro company

Inventories

Software

Administrative techniques



INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN:

La presente investigación tendrá como objetivo el apoyo a las microempresas enfocándose principalmente en técnicas administrativas y el diseño e implementación de un control de inventarios, esto se logrará mediante la creación de un software (programa) especializado que facilite el manejo de mercancías dentro de las mismas, de tal manera que se pueda mantener una mejora en el programa de resurtimiento y logística. Esta investigación a su vez tendrá como campo de estudio en específico la micro empresa GARBLAZ que tiene como ramo principal la comercialización de todo tipo de calzado al mayoreo, medio mayoreo y menudeo dentro de la ciudad de Puebla y alrededores.

A lo largo de la investigación se tratan puntos importantes para la implementación de ciertas técnicas administrativas para mejorar el desempeño de los trabajadores y a su vez la obtención de la implementación de dicho software computacional, la presente investigación se subdivide en 5 capítulos principalmente los cuales son:

1. Herramientas Administrativas o gerenciales.

En este capítulo se tratan temas relacionados a la administración, así como también sus orígenes, definiciones y apartados relacionados con el manejo administrativo del negocio.

De igual forma se exponen las diferentes herramientas y técnicas administrativas que fueron necesarias para alcanzar el objetivo general de este trabajo de investigación. Estas cuatro herramientas son las elegidas por quien investiga como las principales para su implementación por su alto nivel de aplicabilidad en la empresa, dichas herramientas son el coaching gerencial, reingeniería, benchmarking y el método de la mejora continua mejor conocido como método Kaizen.

Es importante recalcar que dentro del mismo especificamos la importancia de la aplicación de estas herramientas basándose en los antecedentes de las mismas en su omisión de control y gestión administrativa.

2. Software como herramienta de Control.

En este capítulo se explican los conceptos básicos, diferentes tipos de un software, así como también una breve historia de los mismos.

Se tratan temas relacionados con la complejidad, funcionamiento y aplicación del software en la administración de negocios y breves datos estadísticos que prueban que el uso de esta herramienta en una empresa fomenta el crecimiento y desarrollo de la misma.

Por último se expone el funcionamiento a detalle del software creado para esta investigación y se dará un breve manual para su uso y manejo, con fines de facilitar su implementación en cualquier micro empresa que se adecue a las características de ramo de nuestro campo de estudio; en este caso el objeto de estudio se enfoca a la empresa GARBLAZ especializada en la comercialización de calzado.

3. La empresa

En este capítulo aborda todo lo relacionado a la empresa, desde su definición, clasificación y características principales, para poder enmarcar e identificar justo en que área se encontrará la implementación de la presente investigación; es muy importante señalar que dentro del mismo capítulo se especificaran los factores externos que influyen en las micro- empresas así como su entorno dentro de México, puesto que la presente investigación se enfocará únicamente a un sector en donde es prescindible identificar el tipo de cultura, usos y costumbres de la zona geográfica en donde se encuentra.

También se abordan aspectos importantes de la empresa que se tiene como campo de estudio, así como también una breve investigación descriptiva del tipo de empresas que tiene México, sus divisiones, ramos, tipos de financiamiento, entre otros datos ilustrativos de las microempresas en el país.

4. Metodología y diseño de la investigación

En dicho capítulo se especificará cuáles fueron las herramientas y métodos que se utilizaron para poder alcanzar el fin deseado, tales como los tipos de investigación utilizadas, el enfoque real que se está dando, que tipo de investigación documental y de campo se implementó, así como la metodología.

De igual forma se especificará el límite temporal y la delimitación gráfica, esta última tal como lo mencionamos en el punto anterior es indispensable para quien investiga debido que con estos rangos bien segmentados es más fácil la implementación y estudio de la presente.

5. Estudio de Caso.

Por último y para concluir este trabajo de investigación se enlistaran los datos necesarios para la implementación del software en GARBLAZ, aunado a esto se especificaran los cambios que se tuvieron una vez realizada la implementación de este. Como métodos de evaluación existe una aplicación de entrevista a los dueños directos de la empresa, con el fin de obtener datos concretos como evidencia de la mejora y funcionamiento activo del proyecto y software en sí, y por último se ofrecerá un análisis con

datos reales que se obtengan de la investigación para poder evaluar la viabilidad de la misma.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en México y el mundo las micros, pequeñas y medianas empresas constituyen una fuerte fuente de empleo y riqueza para, este tipo de empresas constituyen más del 97% de generación de unidades económicas en el país por lo que es de suma importancia el fomentar el fortalecimiento y desarrollo de este tipo de empresas por lo general de índole familiar. (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFIA, [INEGI], 2009).

Por desgracia en países en vías de desarrollo como es el caso de México, este tipo de empresas no cuentan con las herramientas necesarias para su correcto funcionamiento y crecimiento ya sea por desconocimiento y falta de preparación y/o recursos humanos, así como aspectos administrativos de los dueños o por falta de apoyo proveniente del gobierno. (Secretaría de Agricultura, Ganadería, , 2015).

Por esto mismo se busca el recomendar la aplicación e implementación de técnicas administrativas así como el diseño de un software especializado dentro de la empresa para así mejorar la eficiencia de la misma, buscando en el periodo a corto plazo la mejora en procesos internos y por ende traer como consecuencia

el crecimiento significativo de esta mediante la optimización de sus recursos monetarios y una optimización de tiempos y movimientos.

III. JUSTIFICACIÓN

Por lo que es importante presentar alternativas para resolver problemas de control interno de inventarios, recursos y logística de abastecimiento mediante la implementación de técnicas administrativas y la creación de un sistema para las empresas con la intención de promover la mejora en los comportamientos del negocio, con el fin de lograr el correcto control de entrada y salida de mercancía.

Se tomó como caso de estudio la empresa familiar GARBLAZ ya que es posible la capacitación de los miembros de esta, y de igual forma se cuenta con la cooperación de todos los miembros de la misma para su implementación.

IV. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Objetivo General

Proponer control de inventarios mediante un software y técnicas administrativas en la micro empresa GARBLAZ.

2. Objetivos específicos

Examinar el control interno de las microempresas y de inventarios.

Diseñar e implementar software especializado como medida para mejorar el conocimiento y control de la empresa.

Analizar antecedentes económicos, contables y administrativos de las micro-empresas en Puebla, Puebla.

Analizar los cambios posibles ante una futura implementación de un software para mejorar los procesos.

V. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo recomendar la implementación razonable de técnicas administrativas y diseño de un software de control de inventarios en la micro empresa GARBLAZ?

¿Cuál es la situación económica, contable y administrativa de las micro-empresas en Puebla, Puebla?

¿En qué consiste el control interno y de inventarios en las microempresas?

¿Qué se necesita realizar e implementar para el mejor control y conocimiento de la empresa?

¿Qué cambios podrían surgir implementado un software como apoyo al control de inventarios?

VI. HIPÓTESIS

Con la recomendación de las técnicas administrativas y el diseño del software para el control de inventarios se generará un control estandarizado de la mercancía existente en la empresa y con esto buscar una mejora, crecimiento y disminuir los tiempos perdidos de la misma tomando en cuenta el control de inventarios que se tendría.

VII. VARIABLES

1. Variable independiente

Recomendación de las técnicas administrativas y diseño de un software para el control de inventarios.

2. Variables dependientes

Control estandarizado de la mercancía existente en la empresa.

Mejorar la administración de tiempos perdidos.

Mejora y crecimiento de la empresa.

ALCANCES Y LIMITACIONES

El presente proyecto se realizó con la finalidad obtener un control de inventarios en la empresa GARBLAZ ubicada en Puebla Capital para la cual se tomaran datos de Septiembre 2012 a Diciembre de 2015.



CAPÍTULO I

HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

CAPÍTULO I. HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

Actualmente la administración se puede definir de numerosas formas, este trabajo de investigación se centrará en una sola definición para facilitar el entendimiento y que desde el punto de opinión ha sido la más acertada, por ende la que más se adecua al objetivo de investigación de la presente tesis.

La administración es la ciencia o disciplina encargada del control y manejo de todos los recursos tanto humanos, materiales, intelectuales o tecnológicos que posee una entidad, esto con el fin de obtener la satisfacción de un interés, objetivo o meta en particular.

La administración es un conjunto de factores que influyen de manera positiva o negativa en la consolidación de un objetivo en general, es necesario mencionar que el punto más importante dentro de esta ciencia se centra principalmente en los recursos humanos puesto que ellos serán los responsables del manejo de los otros recursos con los que se cuenten, para esto es necesario establecer diferentes normas o patrones a seguir para así no desviarnos del objetivo colectivo.

Expuesto lo anterior se observa que la administración es de suma importancia en cualquier entidad, es por eso que el conocimiento adecuado de esta disciplina puede ayudar a influir en los resultados de cualquier proyecto o negocio en particular, desde el aspecto financiero refiriéndose al aumento de ganancias y disminución de gastos innecesarios, hasta el aspecto laboral que con

esto abarca desde la administración de los dueños hasta la de los trabajadores, que en estos últimos verán cambios y repercusiones en la efectividad y eficiencia, así como disminución de tiempos en procesos implementados.

Cabe mencionar que lograr una cohesión y sinergia en cualquier empresa en la vida real no es una tarea fácil de conseguir, las personas encargadas de lograr que la administración se lleve a cabo de manera correcta se enfrentan a numerosas situaciones adversas que les dificulta llevarlas a cabo, estas pueden ser desde mal manejo de recursos, centralización del poder, incumplimiento de procesos, entre otras; todo administrador suele apoyarse en diversas técnicas o herramientas administrativas dependiendo del ramo del proyecto o entidad en la que se encuentre inmerso, tomando en cuenta el punto anterior dentro de las micro-empresas existe muchos obstáculos a los que se enfrentan, el más importante y que merma más el proceso y la fluidez de la implementación es la resistencia al cambio, que por naturaleza todo ser humano experimenta al momento de sufrir un cambio tan radical.

Dichas herramientas administrativas o gerenciales son un conjunto de pasos a seguir o técnicas en las cuales todo gerente se puede apoyar a la toma de decisiones cruciales en la empresa; a continuación se expondrán algunas de las herramientas más comunes que suelen ayudar a los gerentes a cumplir con los objetivos y mejora de sus procesos de cualquier entidad.(Diaz, 2014).

1.1 COACHING GERENCIAL

“El **coaching** es una metodología que consigue el máximo desarrollo profesional y personal de las personas y que da lugar a una profunda transformación, generando cambios de perspectiva y aumento del compromiso y la responsabilidad, lo que se traduce en mejores resultados”. (Lider-Az-Go, 2011).

Es necesario que para lograr llevar a cabo el coaching gerencial en la entidad, el gerente cuente con diversas aptitudes cognitivas y lingüísticas, y además cuente con facilidad dentro del ramo de liderazgo ya que para esta herramienta se busca lograr una transformación de grupo humanos que integran la entidad; un coach es aquella persona que ayuda a que cada persona de lo mejor de sí utilizando a máximo sus habilidades y fortalezas, para el coaching gerencial es de suma importancia e sabes adentrarse en la mente de las personas a su cargo y así poder influir en su pensamiento mediante el manejo de sus emociones y sentimientos, hacerlos sentirse que forman parte de un proyecto y así lograr su colaboración voluntaria hacia el logro de diferentes objetivos.

Un coaching gerencial se puede entender como un líder capaz de influir en las personas a su cargo para el logro de metas y objetivos. (Thompson, 2011).

Cabe mencionar que dentro del presente tema de investigación que tiene como campo de estudio la empresa GARBLAZ, esta herramienta es de vital importancia para el logro del objetivo de la implementación de las herramientas administrativas y el software dentro de la misma, ya que al ser un mecanismo nuevo de control interno es necesario influir en los recursos humanos para que comprendan y se adentren en la importancia de implementar dicho sistema de manera correcta, para esto será necesario que se impartan pláticas de motivación y para exposición de motivos con la finalidad de lograr su cooperación y apoyo para la implementación del mismo.

1.2 REINGENIERÍA

Al igual que la herramienta de coaching gerencial, esta herramienta es de suma importancia en nuestro campo de estudio ya que al ser una micro empresa de carácter familiar, se encuentra inmersa en procesos obsoletos que se han venido realizando por simple costumbre, desconocimiento o por comodidad, por esto es necesario realizar un examen detallado de dichos procesos para poder identificar cuáles serán necesarios erradicarlos por completo o simplemente cambiarlos

Según Thompson, (2011), “la reingeniería es un método mediante el cual se rediseña fundamentalmente los procesos principales del negocio, de principio a fin, empleando toda la tecnología y recursos organizacionales disponibles, orientados por las necesidades y especificaciones del cliente,

para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez. Éste es un cambio radical en la forma en la que se visualiza y estructuran los negocios, que, a su vez, dejan de observarse como funciones, divisiones y productos, para ser visualizados en términos de proceso clave”.

La herramienta de reingeniería es una de las más importantes cuando se habla de mejoras de procesos en micro empresas ya que al ser en su mayoría de carácter familiar se tienen costumbres de realización de tareas los cuales los dueños las han venido a haciendo a lo largo del desarrollo de su empresa por lo que hay que ser muy cuidadoso y sensible al momento de que el administrador se dirija hacia los encargados y les comunique que los procesos o formas de las cuales han venido realizando a lo largo de los años no son del todo benéficas para su empresa, es muy importante en este punto que la herramienta de coaching gerencial se ve involucrada nuevamente en este punto al tomar un plan muy importante para manipular de manera responsable sobre las personas y lograr así obtener la aceptación de los dueños.

1.3 BENCHMARKING

El benchmarking es la herramienta administrativa por la cual el gerente o grupo de trabajo evalúa los servicios y procesos administrativos de organizaciones o empresas que son líderes en su ramo, esto con el fin de

aprender y si es posible implementar las mejoras que se logren identificar en la entidad propia.

Esta práctica es muy común su funcionalidad al contribuir en el logro de metas y objetivos de la entidad o empresas, facilitando la detección de las mejores prácticas que conducen en forma rápida, ordenada y eficiente a la generación de ventajas competitivas y a nuevas oportunidades de negocio a fin de motivar la mejora en el desempeño organizacional. (Thompson, 2011).

La implementación de esta herramienta en nuestro campo de estudio y en cualquier entidad beneficiará al identificar las posibles mejoras que se puedan realizar y en la implementación de las mismas.

Para la aplicación de esta herramienta es necesario tomar en cuenta los siguientes puntos como lo menciona Thompson los cuales son:

- *Definición de objetivos*
- *Diagnostico interno*
- *Comparación*
- *Definición de actividades*
- *Implementación*

1.4 KAIZEN (MEJORA CONTINUA)

Este concepto se refiere principalmente a una filosofía laboral Japonesa la cual menciona la gran importancia de buscar siempre mejorar los procesos e implementar todo tipo de innovación para poder aumentar la calidad, eficiencia y eficacia de acciones laborales que se implementen en las empresas, otro concepto importante es que toda aquella empresa que busque la implementación de esta filosofía y porque se busca mejorar en cada aspecto de la misma y de igual manera que existe una gran disposición por parte de los elementos de la misma; debido a lo anterior para los investigadores es indispensable contar con esta filosofía en el estudio de caso. (Diaz, 2014).

Estas herramientas mencionadas con las que se acoplan más al desarrollo del tema, de tal manera que aporten lo indispensable para poder cumplir con los objetivos, en el siguiente capítulo se abordará el tema histórico y conceptual del software, para con esto complementar de manera teórica las herramientas a utilizar, a continuación se aborda el tema de Software para poder continuar con el estudio de caso.



CAPÍTULO II

SOFTWARE COMO HERRAMIENTA DE CONTROL

CAPÍTULO II SOFTWARE COMO HERRAMIENTA DE CONTROL

En este capítulo se abordará el histórico y actual del Software, así como su significado, contenido, clasificación y utilización como herramienta administrativa, con esto poder ampliar el panorama del lector para poder comprender porque se busca en esta investigación de manera tan recomendable la implementación de los mismos en la microempresa y como beneficia a los integrantes que lo lleven a cabo.

2.1 QUE ES UN SOFTWARE

Para poder comprender como es que este proyecto buscará la implementación de un software especial, es necesario entender su significado, el cual es: “Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.”(REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2016).

De acuerdo con Ian Sommerville, quien es un ingeniero especialista en software, existen procesos de software en todas las organizaciones y son de diferentes tipos, aunque tengas diferentes clasificaciones indica que en cada empresa, ya sean unipersonales o multinacionales toda empresa necesita de estos sistemas por lo que hace una clasificación muy importante la cual plasmamos en el siguiente cuadro. (SOMMERVILLE, 2005) Ver Cuadro 2.1.

Clasificación	Concepto
Procesos informales	No existe un proceso definido de manera escrita.
Procesos gestionados	Se utiliza un modelo para dirigir el proceso.
Procesos metodológicos	Se utiliza algún o algunos métodos de desarrollo definido.
Procesos de mejora	Tienen inherentemente objetivos de mejora.

Cuadro 2.1 Clasificación de procesos de Software. Información recopilada de (SOMMERVILLE, 2005). Creación propia.

2.2 CLASIFICACIÓN DE SOFTWARE

Según la página web “Mi Tecnológico, 2012” la clasificación del software se desglosa de la siguiente manera:

- **De sistema.-**

Este tipo de Software es especialmente diseñado para operar el hardware de un equipo con fines de brindar funcionalidad básica y con esto dar una plataforma para ejecutar dicho sistema.

- **De programación.-**

Este tipo a diferencia del anterior ya incluye herramientas, esto en forma de programas, también conocidos como aplicaciones que los mismos desarrolladores de software utilizan para implementar en diversas actividades tales como mantener, depurar, etc. o bien de igual manera se pueden utilizar para apoyar otras aplicaciones y funciones.

- **De aplicación.-**

Este está especialmente desarrollado para poder realizar cualquier tarea que obtenga beneficios de la computadora, este tipo de software es de una categoría amplia debido a que abarcan muchos tipos adicionales.

2.3 PROCESO DE CREACIÓN DE UN SOFTWARE

De acuerdo a lo comentado en la página web Prezi por Leonardo Betancourt el proceso de creación de un Software se define como un conjunto ordenado de pasos que se tiene que seguir y todo esto claro con el fin de conseguir un objetivo, para lo cual indica que se tienen que tomar en cuenta diversas tareas las cuales serán involucradas desde el punto administrativo hasta uno técnico, algunas de las partes importantes que señala como tareas son: Captura de datos, identificación

de requisitos, creación de un diseño único o generalizado, codificaciones, etc., este último punto el autor del artículo menciona que es muy importante tomar en cuenta las pruebas de dicho software, así como su correcta instalación y mantenimiento posterior a su implementación. (Betancourt Caicedo, 2014)

2.4 CICLO DE VIDA DEL SOFTWARE

Con respecto a lo mencionado en el punto anterior, el autor también menciona que es indispensable tomar en cuenta el ciclo de vida de un software, el cual se define por las sub-etapas o tareas que se elijan para el modelo, cabe mencionar que identifica algunos modelos como principales, los cuales son: modelo espiral, secuencial o cascada, incremental, etc..(Betancourt Caicedo, 2014)

2.5 ETAPAS EN EL DESARROLLO DEL SOFTWARE

Estas etapas son mencionadas por Betancourt, 2014:

- Captura, análisis y especificación de requisitos:

Se refiere a la adquisición de todas las características necesarias, así como reunir todas las funciones a necesitar o no para poderlas contemplar en un futuro.(Betancourt Caicedo, 2014)

- Procesos, modelado y formas de e licitación de requisitos:

Para este punto es importante tomar en cuenta la identificación de modelo a utilizar, para poder apoyarse en las tareas relativas a realizar.

- Clasificación e identificación de requisitos:

Se clasifican en requisitos para el usuario y para el sistema en sí y estos mismos a su vez tienen una subdivisión de requisitos funcionales, no funcionales y de dominio.

- Diseño del sistema:

Se menciona que de acuerdo a la ingeniería de un Software, el diseño se refiere a su fase de vida y se basa principalmente en la especificación de factores o requerimientos que el producto necesite, es la estructura que debe darse al sistema para poder hacerlo realidad.

- Codificación del software:

Durante esta etapa se desarrollan las tareas que en un principio se menciona, las cuales son conocidas como la programación en sí.

- Pruebas (unitarias y de integración)

- Pruebas unitarias:

Consisten en identificar toda área de oportunidad que sea pequeña a nivel de secciones.

- Pruebas de integración:

Estas se realizan posterior a haberse realizado las pruebas unitarias y son precisamente con finales de integración como lo menciona su especificación.

- Instalación y paso a producción:

Este proceso se caracteriza pues es el punto en donde se lleva a cabo todo el trabajo realizado, después de este punto el software entrará en la fase del funcionamiento.

- Mantenimiento:

Como todo sistema, el software necesita pasar por todo un proceso de control con efectos de identificar que tenga un funcionamiento correcto, esto también ayudará al usuario para poder identificar modificaciones deseadas.(Betancourt Caicedo, 2014)

2.6 MICROSOFT VISUAL BASIC VBA.

La creación de un programa especializado comprende un gran trabajo por parte del programador que lo realiza, a pesar de esto posee una gran gama de ventajas para el usuario el realizarlo de esta forma; primordialmente se logra y se cubre por completo todas las necesidades propias que el usuario requiere y otra de las ventajas el poseer la posibilidad de adecuarlo y modificarlo en el momento que este lo requiera.

Microsoft Visual Basic es definido como un “sistema de programación”, usado para escribir programas computacionales basados en Windows, ayudado por las herramientas esenciales para la escritura de dichos programas.(LE GUEN, 2013)

De acuerdo al artículo publicado en exceltrabajaporti, menciona que Visual Basic es completamente con entorno de programación y este fue desarrollado por

Microsoft Corporation. Indica que VBA proporciona mediante sus herramientas al ordenador de los usuarios un conjunto de elementos para poder utilizar el desarrollo versátil al cual representa.(Cruz, 2011)

Se ha decidido por los investigadores profundizar en un software basado en programación con Visual Basic debido al conocimiento que se tiene del funcionamiento del mismo, esto a su vez ayudara a fomentar un entorno único para poder desarrollar las herramientas básicas para poder cubrir con el cumplimiento de necesidades que la empresa remarque y se hayan identificado en un principio como primordiales, secundarias y terciarias, con esto se busca obtener un resultado positivo en cuanto a optimización de tiempo, control de inventarios y resurtido de producto se refiere.

De acuerdo a la información anterior se observa que la implementación de un software dentro del funcionamiento de la empresa tiene tantas variables como se desee incluir así que dentro del siguiente capítulo se analizará los diferentes tipos de empresa para poder enfocar el presente únicamente en las microempresas y en el caso de estudio correspondiente.



CAPÍTULO III

LA EMPRESA

CAPÍTULO III LA EMPRESA

En este capítulo los que investigan se enfocarán en identificar, definir y profundizar en el concepto de empresa, para con esto poder tener más claro el impacto que se tendrá en el desarrollo y evolución de procesos internos de la microempresa.

3.1 DEFINICIÓN

- La empresa se puede definir como una organización con fines de lucro que busca satisfacer necesidades de un sector de la población a la cual está dirigida, mediante la administración de la fuerza laboral y del capital que esta posee; la real academia española define a una empresa como: “Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”.(Real Academia Española, 2012).
- Otra manera de definir la empresa es como una unidad productiva la cual se encuentra agrupada con fines de desarrollar una actividad económica y evidentemente busca su evolución con fines de lucro. (Debitoor, SF)
- La empresa se define como una unidad económica básica la cual pretende o tiene como fin transformar bienes o se dedica a prestar servicios a la sociedad y la satisfacción de las necesidades es su fin.(Eumed, SF)

- Al poder observar los investigadores que existen diferentes definiciones se busca como objetivo identificar factores en común, como lo son: los fines de lucro, producción de bienes y/o servicios y entidad, tomando como estos una base para poder crear un concepto propio de empresa, el cual sería:

Entidad económica en busca de desarrollo con fines de lucro, la cual se enfoca en la modificación de recursos para la creación o únicamente venta de productos y/o con fines de ofrecer servicios para poder satisfacer necesidades.

3.2 CLASIFICACIÓN DE EMPRESA

Las empresas tienen la característica de tener una diversificación muy amplia, estas pueden estar sometidas a una clasificación estándar de acuerdo a sus características, funciones o resultados monetarios que posean, a continuación se puntualizan las subdivisiones principales y se otorga una breve descripción de cada una de ellas.

La principal rama de clasificación de las empresas es:

- **Constitución legal**

Según el Artículo Primero de la Ley General de Sociedades Mercantiles reconoce las siguientes especies de sociedades mercantiles:

- I.- Sociedad en nombre colectivo
 - II.- Sociedad en comandita simple
 - III.- Sociedad de responsabilidad limitada
 - IV.- Sociedad anónima
 - V.- Sociedad en comandita por acciones
 - VI.- Sociedad cooperativa
- (Ley general de sociedades mercantiles, 2011)

Las sociedades mercantiles o comerciales se pueden identificar fácilmente ya que su objetivo principal es la realización de actos de comercio y están sujetas al derecho mercantil por la raíz de ser de la misma, son empresas con fines de lucro y a diferencia de las civiles estas últimas no contemplan la realización, comercialización y actos mercantiles.

- **Magnitud de la empresa**

Esta clasificación toma en cuenta diversos factores de la empresa como la capacidad financiera, cantidad de fuerza laboral y volumen de ventas; tomando en cuenta las anteriores características, las empresas se pueden clasificar de la siguiente manera:

Micro empresa

Este tipo de empresas son consideradas como las más pequeñas en la clasificación, por las siguientes características:

- Ocupan de 0 hasta 10 empleados en el sector industrial, comercial y de servicios y con un rango de ventas anuales de \$4mdp.

Pequeña.

Este tipo de empresas poseen una mayor cantidad de elementos principales para su funcionamiento a comparación de la clasificación anterior, al ocupar de 11 hasta 30 empleados en el sector comercial, sin embargo en los sectores industrial y de servicios de 11 hasta 50 empleados y tomando en cuenta los tres sectores con un rango de ventas anuales desde \$4.01 hasta \$100mdp.

Mediana.

Son empresas que ocuparan de 51 hasta 250 empleados en el sector industrial, de 31 hasta 100 en el sector comercio y de 51 a 100 en el sector servicios, tomando en cuenta un rango de ventas anuales en los tres sectores de \$100.01 hasta \$250mdp.

(INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFIA, [INEGI], 2009)

- **Actividad o Giro**

Esta clasificación toma en cuenta la actividad que las empresas desarrollan en las ramas industriales, comerciales o de servicios y con esto se definen las siguientes sub-clasificaciones:

- En el sector de industriales:

Se consideran como las encargadas de la producción de bienes mediante el uso de materias primas y a su vez cuentan con una división de acuerdo a su especialización:

- Extractivas:

Estas se refieren a la especialización en la extracción de recursos naturales como objetivo principal de las mismas.

- Manufactureras:

Estas empresas toman los recursos de la calificación anterior para poder transformar los bienes extraídos en bienes finales, la base principal es la producción para el consumo final.

- Agropecuarias:

Estas empresas tienen como principal objetivo el realizar actividades de ganadería y agricultura.

- En el sector comercial:

Son aquellas que dedican su comercialización únicamente en ofrecer productos terminados y de acuerdo a su capacidad de ventas directas se subdivide en:

- Comisionistas:

Las empresas que tienen ganancias por comisión de venta de productos a consignación.

- Minoristas:

Estas empresas se dedican a la comercialización de productos al consumidor final, sin embargo se caracterizan por vender en pequeña escala dichos productos.

- Menudeo:

Empresas que tiene como principal característica al igual que las anteriores, ventas en menor escala, sin embargo lo que las diferencia es la compra-venta de productos para su reventa o consumo.

- Mayoristas:

A diferencia de las dos últimas clasificaciones, estas empresas cuentan con ventas a gran escala y su mercado está enfocado en empresas minoristas.

- En el sector de servicios: Empresas con fines no lucrativos o lucrativos que brindan servicios a la comunidad o sector, tales como: Comunicación, energía, educación, salubridad, finanzas, seguros, turismo, administrativo, contables, jurídicos, entre otros.

- **Origen del capital**

Estas se clasifican dependiendo de dónde provengan las aportaciones del capital de la empresa, las cuales pueden ser:

- **Públicas:**

Encargadas de satisfacer las necesidades de una población en este tipo de empresas el capital pertenece al Estado y generalmente su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social. Las empresas públicas pueden ser las siguientes:

- **Centralizadas:**

Empresa jerárquicamente administrada por el presidente de la república que busca unificar colectivamente decisiones así como su ejecución, sobre este concepto se toma como ejemplo las secretarías.

- **Desconcentradas:**

Estas organizaciones con autonomía y presupuestos propios, tienen un nexo jerárquico y por ende cuentan con facultades y toma de decisiones limitadas.

- **Descentralizadas:**

Empresas que se refieren a intereses generales y realizan actividades complementarias al estado y de igual manera cuentan con patrimonio y personalidad.

- **Estatales:**

Empresas pertenecientes al estado dedicadas a la actividad económica y que cuenta con personalidad jurídica propia.

- **Mixtas y Paraestatales:**

Estas empresas cuentan con la participación del estado así como de particulares con fines de producción de bienes y servicios y cuentan con

un objetivo principal en que el estado tiende a ser propietario del capital y de los servicios de la misma.

- **Privadas:**

También llamadas corporaciones privadas, son empresas con fines de lucro normalmente propiedad de un número reducido de personas, las cuales son ellos los que aportan el capital privado. Estas empresas a su vez se clasifican en:

- **Nacionales:**

Estas empresas cuentan con capital privado y como principal característica este es de origen nacional.

- **Extranjeras:**

Empresas que cuentan con capital privado, sin embargo proviene tanto de origen nacional como de origen extranjero.

- Transnacionales:

En estas empresas existe un mayor porcentaje de inversión de origen extranjero que nacional y las utilidades son reinvertidas en país extranjero.

- **Ámbito de actividad**

De acuerdo al ámbito de actividad en el que se desarrollan las empresas se dividen en:

- Empresas Nacionales:

Realizan sus operaciones dentro del territorio de un país.

- Empresas Regionales:

Realizan sus operaciones en diferentes regiones o provincias de un país.

- Empresas Provinciales:

Realizan sus operaciones dentro de un estado o provincia del país.

- Locales:

Empresas que realizan sus operaciones únicamente en un pueblo o localidad.

- **Criterio económico**

Para este tipo de criterio, las empresas tienen 3 divisiones, las cuales se refieren a:

- **Nuevas:**

Son las empresas que producen en el país y se dedican a la manufactura y fabricación de bienes sustitutos pero contribuyen en el desarrollo del mismo país

- **Necesarias:**

De igual manera a la clasificación anterior son empresas dedicadas al ramo de manufactura y fabricación de cualquier tipo de mercancías pero a diferencia de la anterior, estas son empresas que producen en México y tienen deficiencias para poder satisfacer la demanda del consumo nacional.

- **Básicas:**

Estas empresas a diferencia de las dos anteriores se enfocan al ramo agrícola o industrial dentro del país.

- **Semi-básicas:**

Están empresas se dedican a producir cualquier bien para la satisfacción de las necesidades básicas de la población.

3.3 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EMPRESA Y UN ENFOQUE EN LA MICRO-EMPRESA.

3.3.1 Características generales de la empresa

Actualmente en México y el mundo las micros, pequeñas y medianas empresas constituyen una fuerte fuente de empleo y riqueza, este tipo de empresas constituyen más del 97% de generación de unidades económicas en el país, de igual manera constituye una forma muy efectiva en donde las personas por méritos propios logran un auto sustento propio y de sus familiares enriqueciendo enormemente al país mediante la generación de empleos y activando la producción y consumo de bienes.(Anónimo, ZONA ECONÓMICA, 2011)

Este tipo de empresas cuentan con características que las identifican de una manera especializada para lograr una fácil identificación de objetivos y principios, los cuales facilitan su estudio y amplio panorama de desarrollo:

- Familiares:

Normalmente son empresas iniciadas por algún miembro de generaciones anteriores y que se han venido heredando a las generaciones posteriores, imitando de alguna forma el método de

trabajo y la actividad de la empresa. Dentro de las mismas se genera un trabajo colaborativo pues el fin común de los participantes de la misma están involucrados en las ganancias y por ende se busca cumplir con los objetivos principales, que son las ventas de bienes o servicios para lograr satisfacer las necesidades económicas no solo de la misma empresa, más bien de la familia entera o de los miembros que la conforman. Adicionalmente refiriéndose a la toma de decisiones todos los colaboradores tiene voz y voto para obtenerla, aunque el administrador de la familia es quien al final de cuentas toma la última decisión.

- Falta de solvencia:

Empresas que por lo general no cuentan con una liquidez que les permita crecer en forma acelerada; cuentan con un capital propio pero muy limitado que les permite en su mayoría solo sobrevivir, aunado al poco conocimiento que se tiene en el ámbito de lanzamiento, pues la mayoría de ellas únicamente se enfocan en conseguir el capital para el lanzamiento y no contemplan factores externos inherentes al desarrollo de la misma que pueden aportar una variación en los costos fijos que se tengan; por ende las empresas tienden a tener déficit que incrementa la falta de liquidez de la misma.

- Falta de formalidad:

Empresas que no cuentan con una organización formalmente establecida, todos los miembros que conforman dicha empresa realizan actividades y tareas diversas las cuales no se encuentran como tal identificadas o plasmadas en ningún manual de procedimientos, lo que genera desconocimiento general de las actividades realizadas y las que se han omitido; generando el descontrol de las mismas.

- Infraestructura limitada:

Este tipo de empresas suelen contar con poca infraestructura para desarrollar de manera correcta sus actividades, considerando desde bodegas o puntos de venta, maquinaria o vehículos de reparto que por lo general son obsoletos o se encuentran en mal estado.

3.3.2 Organización empresarial (Antecedentes y tipos de organización)

Este concepto empresarial se refiere a un grupo de personas que trabajan en forma coordinada y se encuentran en busca de un fin común; dentro de la empresa es primordial lograr una armonía entre los colaboradores para que la organización sea efectiva, tomando como base el esfuerzo y trabajo en conjunto para poder encontrar un desarrollo en la misma.

Las empresas como un sistema organizativo recientemente se han visto sujetas a estudios y tienen su máximo exponente en las grandes instituciones, también enfocándose en el concepto de la micro-empresa hace uso de diferentes elementos y principios organizacionales incluso desde las empresas de reciente creación y que aún no cuentan con una experiencia amplia.

Algunos elementos que las micro-empresas han desarrollado son la mejora de los métodos de trabajo que se han implementado de manera empírica y que repercuten en la motivación de esta.

- Tipo de Organizaciones:

Organización funcional:

Esta cuenta con una estructura amplia la cual se identifica principalmente por la especialización de las funciones enfocadas en cada tarea.

Organización lineal:

Esta tiene una mezcla con la organización anterior esto con fines de incrementar las ventajas de la misma, en esta organización se cuenta con una gran diversificación de órganos de línea.

Organización formal:

Esta se enfoca a los estándares que tienen las empresas en la interrelación con otros órganos como las normas y reglamentos puntualizados como legales, que toda empresa debe tomar en cuenta para buscar una eficiencia en lo implementado y ofrecido al cliente final.

Organización informal:

Tiene que ver con las actividades colectivas y que no está dirigida a las metas ni objetivos definidos de la empresa.(Zona Económica, 2011).

3.4 FACTORES EXTERNOS QUE INFLUYEN EN LA MICRO-EMPRESA.

Es muy importante recalcar que cada empresa se encuentra en entornos únicos que coadyuvan en un sistema unitario que es el económico, en este país y a su vez dependen unas de otras como componentes de un lugar en el medioambiente general, es decir que son dependientes una de la otra.

Hablando en un contexto general los factores que influyen de manera más marcada a las micro-empresas en aspectos como su administración, precio, ventas, capital, entre otros, se puede identificar como principales los factores clientes, competidores, gobierno, mercado, insumos, financiamiento y ambiente en general, estos últimos pueden perjudicar o beneficiar a la empresa dependiendo de cómo esta los maneje.

Medio ambiente

Todas las clases de organizaciones tienen factores de medio ambiente que les afectan de manera generalizada el medio ambiente económico no solo merma a las empresas que tienen como principal misión la producción y distribución de bienes y de servicios que la población está dispuesta a pagar, sino también para empresas organizadas pueden afectar administrativamente como las tasas de interés, tasa de inflación o cambios en el ingreso. La tecnología es uno de los factores que de manera más generalizada afecta el desarrollo de las micro

empresas puesto que la tecnología es la traducción del conocimiento a algo aplicado de manera automática en las mismas, algunos de los beneficios marcados son el aumento de productividad y estándares más altos de calidad.

Clientes

Los clientes son un factor de suma importancia para las empresas pues se encuentran en constante competencia unas contra otras teniendo como fin obtener el mayor número de clientes o usuarios y para poder lograrlo es indispensable que conozcan su bien o servicio para seccionar correctamente los gustos de sus cliente y poder atacar de mejor manera con mercadotecnia diseñada especialmente para su segmento de mercado.

Competidores

Los competidores proporcionan a las empresas un margen de áreas de oportunidad considerable, tomando en cuenta que en la actualidad en México existen grandes retos por lo que es necesario para estas empresas cubrir con las exigencias del mercado, tales como insumos, diseño e imagen, necesidades , entre otros; algunos de los principales factores para que estas empresas sean competitivas son las uniones o alianzas que puedan tener entre ellas creando con esto estrategias para poder crecer, sin embargo no todas las empresas son capaces o poseen la iniciativa de hacerlo.

Gobierno

El gobierno que en mayor parte está influyendo en el desarrollo de las micro empresas y en lo que pueden o no hacer, dependiendo de las actividades es que se identifican como controladas o específica, con esto cabe mencionar que los empresarios pierden mucho tiempo y dinero para poder cumplir con los requisitos que legalmente deben de tener para constituirse y cumplir con las regulaciones gubernamentales que por ende restringen las opciones que se tengan disponibles en la empresa para los administradores de las mismas, esto tomando en cuenta que se tiene que cumplir con las vigencias señaladas para cada trámite.

Mercado

Claramente las empresas necesitan poseer una imagen para tener una amplia capacidad de penetración en el mercado, en este punto las empresas deben de identificar su presencia y lo que quieren externar a su segmento para poder persuadir a los mismos y con esto generar estrategias mercadológicas para el cumplimiento de metas y objetivos.

Insumo y Financiamiento

Las micro-empresas cuentan con problemas de insumo que son ligados incluso con el financiamiento que puedan conseguir, pues la escala de compras, costos

de producción, materia prima, nomina, entre otros hacen depender de esto para que la empresa tenga éxito; son más exigentes con el paso del tiempo.

En cuanto a sus condiciones de pago es en la gran mayoría escaso y con esto su poder de negociación se ve mermado, aunado a errores de proyección de ventas que generan con una mala administración de recursos como inventarios y faltantes.

Un principal punto a tomar en cuenta en los insumos de las micro empresas sin importar su giro es que estos sean de calidad; al momento de cubrir con este aspecto a tomar en cuenta, la obtención de los insumos debe ser cubiertos correctamente y a su vez que sea en tiempo, de manera ágil y eficiente, lo cual se transcribe o representa en un importante factor que es la correcta distribución de los productos en caso de empresas que ofrecen y en el caso de servicio depende mucho de tener todos los materiales listos y disponibles para que los representantes de las empresas sean capaces de resolver problemas y otorgar una solución inmediata al cliente.

Toda empresa necesita cubrir con las necesidades fundamentales tanto de productos como de servicios para poder cumplir con el objetivo de satisfacer necesidades de su sector y traducido en un bienestar de la empresa de manera económica.

Retomando el tema de la calidad, esta es indispensable y repercute en la capacidad de apertura comercial, pues actualmente es muy fácil para el

consumidor o cliente final tener las fuentes para poder comparar y con esto tomar como referencia cualquier producto o servicio similar en el mercado mundial, es vísperas de esta situación también se ha buscado el esquema de las normatividades internacionales las cuales son cada vez más estrictas y complicadas para conseguir, lo cual se convierte en un área de oportunidad para las micro-empresas, estos sistemas de certificación enfocados a la calidad permiten a las empresas con este título otorgar una garantía a los consumidores de productos mexicanos, por ende esta situación se vuelve indispensable.

La generación de cultura de calidad en las micro-empresas es primordial para que se apoyen en el financiamientos necesario para poder continuar.

La asesoría financiera en las micro-empresas actualmente se transcribe en capacitación, información e implementación de controles estadísticos en búsqueda de beneficios de calidad en la empresa, sin embargo en México solo una tercera parte de la población que esta económicamente activa tiene esa capacidad de adquirir un financiamiento en el Sistema Financiero Nacional, en cuanto a las empresas se refiere esto merma la posibilidad de adquirir un financiamiento, en 2000 una cifra significativa de apenas el treinta por ciento de las empresas mexicanas consiguieron un préstamo, dato realmente alarmante pues se transcribe en una posibilidad muy corta de poder aperturar más empresas que puedan aportar mayor porcentaje de empleos, ganancia y fluidez económica del país. (COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE [CEPAL], 2012).

Dentro de los financiamientos hay diversos factores que impiden o disminuyen a las micro-empresas para obtener créditos, el principal de los factores son los intereses, puesto que la empresa financia un monto el cual somete a los interés y estos mismos son pagados en las mensualidades, esto quiere decir que el empresario termina pagando el monto financiado adicionado a un monto por el tiempo y tasa de interés de la financiera, ahora bien las garantías de crédito son otras barreras pues los empresarios en un inicio no disponen de inmuebles o propiedades que puedan otorgar como garantía ante la responsabilidad que se está obteniendo en el banco.

Si el empresario logra obtener un financiamiento se puede traducir como una herramienta más con la que contar, sin embargo, es importante señalar que esta herramienta como apoyo financiero tienen que tener un adecuado manejo, asesoría y capacitación para mantenerse, también requiere de apoyos en la manera tecnológica de soporte y promoción.

3.5 ENTORNO ACTUAL DE LA EMPRESA EN MÉXICO.

Para poder entender el entorno actual de las empresas es indispensable entender el porqué de sus orígenes, las necesidades de las personas que convivían en sociedad generaron la demanda de consumo que se traduce como la necesidad de obtener recursos disponibles para el hombre, ya sean bienes o servicios, en base a esto se puede definir como origen de empresa y como base principal buscar la satisfacción de las necesidades.

A lo largo del desarrollo de este ente “empresa” se han generado igualmente por necesidad varias subdivisiones y por esto mismo una diversificación de búsquedas, un claro ejemplo es la revolución industrial, en donde se genera la necesidad de crecer como empresa, sin embargo la mayoría de ellas eran pequeñas.

Claramente con la invención de la máquina de vapor se adquiere en las empresas un desarrollo increíble, el más destacado fue en el sector de producción, por esta situación las grandes empresas que se generaron tuvieron una oportunidad en porcentaje mayor que las no desarrolladas para dominar el entorno y cubrir con esto un sector extenso en industria y comercio principalmente.

Ahora bien pudiendo tomar como referencia este cambio masivo, se traslada a la actualidad en donde entre pequeñas y medianas empresas se detecta que proporcionan más de la mitad de los empleos en la nación, resultado del progreso que se ha tenido incluso en actividades que no son comerciales como la parte nueva de capacidades experimentales como lanzamientos de nuevos productos, técnicas e ideas y con esto generando nuevas satisfacciones en áreas de oportunidad en el país.

Como todo negocio, ya sea de lanzamientos o de oferta clásico, que con estos últimos ya se tienen antecedentes y referencia para los consumidores la empresa debe saber exactamente qué es lo que quiere y hacia dónde va, esto se logra únicamente conociendo las fortalezas de las misma y explotándolas al máximo; con respecto al lado opuesto, las debilidades: la empresa tiene la

responsabilidad de intentar en lo más posible erradicar esas áreas de oportunidad y transformarlas en una fuerza mayor traducida en un bienestar para la misma.

Como principales aspectos de las pequeñas empresas se pueden identificar las siguientes fortalezas:

La fortaleza será visualizada en medidas diferentes dependiendo del tipo de empresa y giro:

- Flexibilidad de manejo de costos ante cambios en escalas de producción y capacidad para satisfacer la demanda de consumo de los grupos medios.
- Fácil adaptación a los cambios del mercado.
- Proveedores importantes de la gran y mediana empresa.
- Elaboran productos especializados.
- Facilitan la distribución del ingreso.
- Cuentan con alta generación de empleos.

Y por supuesto también tienen un porcentaje de áreas de oportunidad como son:

-Bajo nivel de agrupación

-Baja capacitación

-Poco acceso al financiamiento, aunque este último sea un factor que tiene que ver con terceros, es uno de los principales.

-Un punto importante en las áreas de oportunidad y que en gran medida impacta a las empresas familiares por la forma de trabajo es el rasgo tecnológico, si bien actualmente las pequeñas empresas ya tienen fácil acceso a nuevos sistemas, no son suficientemente especializados para utilizarse y obtener un cien por ciento de efectividad y nuevamente se recaen en los costos de utilización y capacitación.

Retomando los últimos puntos de las debilidades de las pequeñas empresas vale la pena tomar en cuenta el Tratado de Libre Comercio el cual a pesar de la circunstancias en las que se generó se prospectaba un gran beneficio para México en resultados actuales no es así, un ejemplo es la invasión de las franquicias que aunque ofrecen nuevos empleos para los trabajadores, la mayoría de ellas son estadounidenses, por lo mismo muchas de las pequeñas empresas no tienen la oportunidad de competir con tremendas actualizaciones y oferta, así como del estatus mismo de las empresas que si bien pueden llegar a ser nuevas en la zona son empresas conocidas y con mayores oportunidades desde económicas hasta en capacidad de oferta.(Tratado de Libre Comercio, 2012).

Esta pérdida de mercado en las pequeñas empresas en gran causa a los tratados del Tratado de Libre Comercio, algunos empresarios opinan que se debe a que la empresa mexicana no estaba preparada para el TLC y ahora se ve obligada a prepararse para coexistir y tratar de mantenerse en pie.

3.6 LA MICROEMPRESA

- La micro-empresa en México.

Una microempresa es una entidad económica que cuenta con menos de 10 trabajadores y ventas anuales no mayores a 4 mdp, los giros que estas desenvuelven son muy amplios y se encuentran distribuidas en todo el país, algunos ejemplos de estas empresas son: Panaderías, talleres mecánicos, zapaterías, tiendas, puestos de comida, salones de belleza, papelerías, carnicerías, farmacias, lavanderías, entre muchas otras y son un importante motor para la economía de nuestro país. Actualmente en México por cada 1000 empresas que se encuentran operando, 97 son de esta índole y generan casi el 41% de empleos y el 15% del PIB del país. (Anónimo, La micro y pequeña empresa en México, 2005).

Las pequeñas empresas cuentan con muchas limitantes y desventajas con respecto a las grandes empresas, estas les impide su crecimiento amplio desarrollo; algunas de estas desventajas son:

- **Limitada profesionalización:**

Actualmente en México el promedio de años de escolaridad que posee la población de más de 15 años es de 8.6 años lo que se traduce en poco más de segundo año de secundaria, lo que nos da un panorama para darnos la idea de que nivel de escolaridad se posee en la población que por lo general son estas las personas que poseen una empresa propia, esto influye notablemente en el desarrollo de una microempresa y en la toma de decisiones puedan tomar. (INEGI, 2010).

- **Limitado o nulo apoyo del gobierno:**

México cuenta con diversos proyectos de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas tales como “Crédito Joven” o “Crédito PYME” que son un instrumentos que buscan apoyar a estas empresas en particular a las de menor tamaño y a los emprendedores con el propósito de promover el desarrollo económico nacional, pese a esto todos los proyectos que se encuentran vigentes no son viables para toda la población debido al amplio número de requisitos que estos piden para su otorgamiento, por lo que para muchas empresas de esta índole se les es imposible contar con un apoyo directo del gobierno,

traduciéndose en atraso para la misma y desventajas con respecto a otras empresas más grandes que si llegan a recibir este tipo de apoyos.(Secretaría de Economía, 2015)

- **Crecimiento desordenado:**

Este fenómeno se presenta en las micro empresas al no contar con un plan de trabajo, visión, misión y metas bien definidas.

- **Rezago tecnológico:**

El rezago tecnológico es un grave problema que golpea a las micro empresas, esta es una de las causa por la cual actualmente en México un 70% de las micro empresas se ven obligadas a cerrar, el rezago en la tecnología no permite a estas empresas lograr el nivel de competencia con las empresas que si lo poseen, perjudicando sus costos de producción, venta, administración y distribución de los productos o servicios que estas ofrecen. En el año 2010 el Distrito Federal y Nuevo León fueron las únicas entidades federativas que en su Índice de Innovación lograron superar la media europea mientras que en contraste a las entidades federativas de Tlaxcala y Oaxaca lograr este nivel de innovación les costará alrededor de 100 años.(COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE [CEPAL], 2012).

- **Administración informal:**

El primer estudio sobre "Medición de la economía informal 2003-2012", el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) informó que la economía informal representó en ese periodo el 26% del Producto Interno Bruto, cifra que representa un gran porcentaje en la economía del país, este tipo de problemática en México lejos de ir en disminución va en aumento año con año, esto es por la gran cantidad de microempresas que se inicializan por personas emprendedoras como consecuencia del alto desempleo que existe en nuestro país.(Anónimo, El financiero, 2014)

- **Limitados accesos al financiamiento:**

Las instituciones bancarias en México tienen la facultad del otorgamiento y distribución del capital que el gobierno otorga a los proyectos de ayuda a micro empresas, estas a su vez son las responsables de verificar los requisitos de los solicitantes garantizando su pago y devolución en el periodo que este se contrate, por desgracia tanto los bancos como los solicitantes se ven forzados a cumplir con numerosos requisitos que muchas micro empresas no son capaces de cubrir por lo que aunque existan en el país a muy pocas empresas se les logra otorgar por lo que este tipo de apoyos solo beneficia a un pequeño sector de la población no logrando los fines que este propone.

- **Imagen comercial descuidada e insalubre:**

Este punto de la imagen de la empresa tiene diferentes causas que la ocasionan y estas van ligadas a las desventajas que ya hemos explicado anteriormente, tienen una gran relación con la falta de escolaridad de las personas propietarios de este tipo de empresas así como también la escasa infraestructura y la falta de acceso a financiamientos y ayuda proveniente del gobierno, todo esto influye a que los propietarios no tengan el acceso y la oportunidad de invertir en el mejoramiento de la imagen de su empresa.

- **Infraestructura limitada:**

En México el alto nivel desempleo trae consigo una ola perjudicial en el volumen de ventas y por ende de utilidades de las empresas, esto influye para que las pequeñas empresas que cuentan con un limitado capital no logren formar una infraestructura propia o necesaria para su funcionamiento viéndose obligados a renta de puntos de venta o simplemente involucrarse al comercio informal y convirtiéndose en vendedores ambulantes con maquinaria y vehículos obsoletos o en mal estado que se les hace imposible renovarlos. Todo esto desencadena un fenómeno que afecta a la población emprendedora del país.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES), constituyen la columna vertebral de la economía nacional por los acuerdos comerciales que ha tenido

México en los últimos años y asimismo por su alto impacto en la generación de empleos y en la producción nacional. De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en México existen aproximadamente 4 millones 15 mil unidades empresariales, de las cuales 99.8% son PYMES que generan 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% del empleo en el país (PROMEXICO, 2014).

Por la naturaleza de las PYMES, estas cuentan con diversas desventajas que en les impide tener un desarrollo económico ideal o en muchas ocasiones son la principal causa de que estas cierren; algunas de estas desventajas que son más frecuentes en ese tipo de empresas podemos mencionar:

Algunas desventajas de las micro y pequeñas empresas:

- No se reinvierten las utilidades para mejorar el equipo y las técnicas de producción.
- Es difícil contratar personal especializado y capacitado por no poder pagar salarios competitivos.
- No pueden absorber los gastos de capacitación y actualización del personal, pero cuando lo hacen, enfrentan el problema de la fuga de personal capacitado.

- Algunos otros problemas derivados de la falta de organización como: ventas insuficientes, debilidad competitiva, mal servicio, mala atención al público, precios altos o calidad mala, activos fijos excesivos, mala ubicación, descontrol de inventarios, problemas de impuestos y falta de financiamiento adecuado y oportuno (PROMEXICO, 2014).

Por tal motivo al terminar de abordar el tema relacionado con la empresa, se busca de igual manera una implementación en un caso práctico por lo que en el siguiente apartado se explicará la implementación de lo anterior en la micro empresa familiar GARBLAZ, la cual tiene un giro de comercio de calzado para toda la familia.

3.7 INVENTARIOS

De acuerdo al artículo publicado en la página web de “Instituto PYME” se menciona que existe una corriente de opinión la cual indica con firmeza que el inventario es la base principal de todos los problemas de producción e incluso aplicable a cualquier empresa debido a que se esconde dentro del control de inventarios áreas de oportunidad de una gestión correcta, menciona que es indispensable la gestión del mismo para poder sacar provecho de los montos reales de existencias y así no producir o tener mercancía de más. Cabe recalcar que un inventario en el caso de las empresas que son únicamente ofertantes de productos terminados es una clave importante para no tener en stock mercancía para y con esto disminuir costos de almacenamiento y gestionar una administración correcta de existencias.

3.8 CONTROL INTERNO

La importancia del control interno repercute en todas las áreas dentro de la empresa debido a que se basa en la disminución de riesgos, esto va a permitir a la empresa utilizar todos los recursos tanto materiales como humanos que esta posee, dentro del control de inventarios es importante recalcar que los elementos principales con los que cuenta son: un plan de organización, el personal que posee, la supervisión y procedimientos(Gonzalez, 2014)

Es importante recalcar que como principal objetivo se busca que dentro de la empresa se logre un control interno con el sistema a fin de poder conocer de una mejor manera el comportamiento de la empresa, desde ventas hasta requisiciones a proveedores y con esto mantener un inventario idóneo.

Al poder haber identificado en este capítulo cuales son los alcances que se desean tener y los puntos a favor de la implementación del sistema se abordará en el siguiente capítulo la metodología que los investigadores utilizaron para poder encontrar los resultados y propuesta que en la investigación se presentarán.



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se dará una especificación de cómo se llevó a cabo esta investigación, de qué manera se recabaron los datos y esto implica desde la parte documental como de campo, también se especificaran los instrumentos utilizados e implementados con cada integrante del estudio de caso.

4.1 MÉTODO.

Con esta investigación utilizando el método cuantitativo y de síntesis se buscó recopilar toda información que sea útil para lograr analizar el comportamiento de la empresa y encontrar las áreas de oportunidad que se tengan en la misma, con esto poder ofrecer resultados que ayuden a resolver los problemas establecidos en un principio.

A continuación se desglosará la tipología de investigación a utilizar la cual se aplicará directamente con personal de la empresa GARBLAZ, colaboradores directos y clientes que tenga la empresa, esto con el fin de obtener un panorama más amplio de la empresa desde el punto de vista de varias personas y funciones y conocer con más exactitud qué puntos se deben de atacar para la mejora de esta.

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se han seleccionado cuatro tipos de investigación para el desarrollo de la investigación de la empresa GARBLAZ ya que al contar con total acceso a información confidencial de la empresa proveniente de los mismo dueños facilitará ampliamente el estudio e investigación de la empresa y ayudará a la obtención mejores resultados que ayuden a mejorar la situación actual de la empresa y lograr un desarrollo a corto plazo de la misma.

Los cuatro tipos de investigación a ocupar se enlistan a continuación:

i. Investigación exploratoria

Al ser una empresa de carácter familiar la cual no ha sido sujeta a estudio alguno, será de gran importancia implementar este tipo de investigación, recopilando información útil a lo largo del proceso mediante encuestas y cuestionarios triangulados directamente aplicados a los dueños, empleados y encargados del funcionamiento de GARBLAZ; cabe mencionar que todos los datos recopilados serán de carácter confidencial por lo que se tendrá especial cuidado de su manejo y sólo se dará a conocer datos e información que sean permitidos por los dueños.

Toda la información antes mencionada que se logre recopilar durante la investigación será tomada como información de carácter primario.

ii. Investigación descriptiva

Con esta investigación se buscó describir la situación económica, financiera y de control interno y procesos de la empresa con el fin de poder ampliar la visión de la situación de la misma.

Esto ayudará a comprender más la problemática que vive actualmente la empresa y atacar los puntos que están perjudicando a la misma.

iii. Investigación explicativa

Se tuvo como objetivo encontrar la raíz del problema para poder analizar directamente toda causalidad con la finalidad de conducir a la empresa a obtener mejores resultados al concluir la investigación.

iv. Investigación cuantitativa

Se analizaron todos los datos cuantitativos respecto a los inventarios para que en base a los mismos se pudiera determinar valores reales en el software personalizado a implementar. Ver cuadro 1.1

Tipo de Estudio	Método	Técnica
Histórico	Cuantitativo	Observación documental
Analítico	Síntesis	Exploratoria
Cuasi - Experimental	Cuantitativo	Observación

Cuadro4. 1 Tipos de Estudios a implementar. Creación propia.

4.3 ENFOQUE CUANTITATIVO

El principal punto a tocar es el control interno de inventarios que se tiene en la empresa, para esto fue indispensable analizar cómo se maneja el control interno para poder generar un plan mejorado del mismo y si no se tiene uno específico crearlo a la medida de la empresa de igual forma se buscó generar una estadística de resurtido proyectando pronósticos con la base de datos que se tenga de años anteriores para lo cual se analizaron las bases de datos obtenidas a partir de año 2012, esta proyección y resultados busca como objetivo principal modificar automáticamente los resultados económicos y logísticos de la empresa con el fin de disminuir cantidad de pares de calzado excedente en sus inventarios pero también lograr una disminución de faltantes en cada tiempo límite de resurtido logrando con esto último la mejora y optimización en la satisfacción de los clientes.

4.4 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

La información empleada para este trabajo de tesis se obtuvo de tesis, libros y páginas electrónicas como fuentes secundarias.

Se realizó como primer punto de partida la recopilación de información de las fuentes secundarias anteriormente citadas, en seguida se realizó la selección de información, con la cual se procedió a la realización de esquemas comparativos y resúmenes, los cuales facilitaron a la construcción teórica que se desarrolló, los cuales fueron de gran ayuda en la elaboración de la propuesta.

4.5 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo se realizó en la micro empresa familiar de nombre GARBLAZ y se contó con información de fuentes primarias obtenidas directamente de los integrantes y dueños de esta empresa.

Para este caso se tomó como herramienta la aplicación de una entrevista realizada a los dueños de la empresa, encaminada principalmente al manejo de la mecánica y de la empresa en general desde el punto de vista administrativo; lo anterior para lograr conocer la situación de control, desarrollo y funcionamiento de la misma desde su interior.

4.6 INSTRUMENTO PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

Para poder observar de manera más clara este apartado se anexa el instrumento a implementar: Ver anexo 1.

4.7 METODOLOGÍA APLICADA A UN ESTUDIO DE CASO

La posición inicial de esta investigación se enfoca desde el punto de vista pragmático y es netamente interpretativo por lo que se buscará dar un enfoque de contacto directo con los actores de la empresa. Por ello se ha decidido implementar la técnica de aplicación de entrevista y un análisis directo basado en técnicas administrativas de procesos, agilización de proceso en inventarios, resurtido y tiempo de vida de pedidos apoyándose del análisis de la demanda obtenida en los registros históricos.

Para el punto crucial de recopilación de datos se ha acordado con la empresa recibir toda la información necesaria para poder analizarla, adicional se implementará una encuesta por cada socio, colaborador cliente y trabajador de la misma, con esto se buscare recibir información de cómo se está procediendo con el resurtido, bajo qué criterios se hace la solicitud de pedido de mercancía y que resultados se han tenido, adicional se realizará una investigación de campo, en donde se analizará en sistema que existencias se marcan en el periodo Octubre de 2015 vs la existencia física real; con esto se busca determinar que deficiencias y fortalezas tiene su método de resurtido y almacenamiento.

Se utilizará un diseño con preguntas descriptivas en la encuesta en donde solicitaremos nos especifiquen a detalle cada proceso y si es necesario nos especifiquen los puntos de cada línea de decisión, así como también conocer el grado de satisfacción del cliente y los puntos en los cuales los clientes consideran tendría un área de oportunidad la empresa con el fin de mejorar el servicio.

4.8 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Se llevó un registro de cada proceso analizado, con base en las preguntas aplicadas en la encuesta y los análisis de los datos cuantitativos.

Se realizaron diversas bases de datos, tales como las relacionales en la cual se mostró información que interactúa entre un año y otro para poder generar un análisis más concreto de datos y sea más fácil poder analizar el comportamiento, se mostró en forma de tablas las cuales representarán de manera gráfica en una estructura rectangular formada por filas y columnas, en la cual cada columna almacenará conceptos determinados de la tabla.

Con este sistema se logró definir y crear datos lógicos para poder visualizar más claramente la información correlacionada, y con esto tener la seguridad de la integridad de los datos, se utilizó el cien por ciento de entidades y datos reales de la empresa con un histórico de tres años atrás, cada base de datos cuantitativos tuvo sus propiedades específicas las cuales otorgarán la claridad de los datos necesarios para el análisis.

4.9 LIMITE TEMPORAL

La presente investigación se realizó con carácter trasversal debido a que se tomó información vigente hasta el 2016 en materia de PYMES y técnicas administrativas.

4.10 DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA

Se tomó como base para esta investigación un muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a que el total de la población, integrante o colaborador de la empresa GARBLAZ fue entrevistado, por lo que se aseguró que todos los miembros proporcionaron información útil a la investigación.

Tamaño de muestra

La medida muestral que se utilizará para esta investigación es total debido a que se analizará información de todos los elementos de la empresa, se encuestará el cien por ciento del personal de la empresa que en este caso son 8 personas.

4.11 ESTADO DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis enunciada como:

Con la recomendación de las técnicas administrativas y el diseño del software para el control de inventarios se generará un control estandarizado de la mercancía existente en la empresa y con esto buscar una mejora, crecimiento y disminuir los tiempos perdidos de la misma tomando en cuenta el control de inventarios que se tendría.

Se prueba parcialmente ya que al realizar el análisis dentro de la micro empresa GARBLAZ se pudo observar diversas áreas de oportunidad las cuales ayudaron a plantear una propuesta a los dueños de la misma en los puntos clave se piensa podrían mejorar para lograr un mejor funcionamiento en sus procesos internos, control de inventarios y ayudar en la comunicación entre los diferentes niveles dentro de la empresa, para así fomentar un mejor desempeño y mejor toma de decisiones que ayuden al crecimiento y logro de la mejora continua; lo anterior ayudará a contar con integrantes más comprometidos con las metas y proyectos futuros de la empresa con ayuda de técnicas computacionales y administrativas, así que como propuesta principal se recomendaría la utilización del Kaizen como herramienta administrativa de una mejora continua tomado de la mano de la utilización del software para un correcto control de inventarios, siendo con esto solo una propuesta debido a que no fue ejecutado dentro del tiempo de realización de esta investigación.



CAPÍTULO V

ESTUDIO DE CASO

CAPÍTULO VESTUDIO DE CASO

Analizando lo anterior y tomando en cuenta el poco apoyo con el que cuentan las PYMES por parte de innovación, acreditación y mejoramiento en sus procesos, los que investigan se centraron como principal campo de estudio la PYMEGARBLAZ con el fin de ayudar en su mejora y apoyar a su posible crecimiento y desarrollo en el ámbito comercial y competitivo de esta empresa.

5.1 HISTORIA DE LA EMPRESA

La PYMEGARBLAZ tiene sus orígenes a partir del año 1986, sus creadores y actuales dueños el Dr. García y la Lic. Blázquez en la necesidad de obtener una fuente de ingreso para el sustento de sus gastos diarios y de manutención se vio obligado a emprender un negocio con ayuda de préstamos otorgados por personas conocidas y familiares para el comienzo de la venta de calzado.

La idea de emprender un negocio de venta de calzado surgió de observar a otros comerciantes que tenían gran éxito en este ramo, y tras fracasar en otros pequeños negocios como lo fue la venta de joyería de fantasía recurrieron a este ramo, el cual funcionó y hasta la actualidad lo continúan trabajando.

En sus inicios los dueños de GARBLAZ no contaban con un capital propio y mucho menos infraestructura necesaria para la comercialización de su producto, y aunado a las altas tasa de interés que se veían obligados a pagar, el desarrollo en

sus inicios se veía turbio y difícil que dicho negocio lograra sustentar todos los gastos que a ello conllevaban.

Los puntos de venta que tenían principalmente se basaban a tianguis y lugares populares dentro de Puebla y la ciudad de Izucar de Matamoros, era un segmento de personas provenientes de áreas rurales que buscaban calzado económico y durable por lo que en sus inicios ese fue su principal mercado.

Posteriormente debido al éxito que venían experimentando, fue así que lograron adquirir un automóvil particular que se los vendió un conocido y el cual se los ofreció a crédito, con esta nueva adquisición facilitó en mucho el traslado de mercancía hacia nuevos mercados y de igual forma ayudo a la compra y obtención de mejores precios de compra ya que en este punto se les hacía más factible la compra de mercancía en la ciudad de México obteniendo precios de fabricante y mejorando su margen de utilidad que les ayudaba a amortiguar las altas tasas de intereses que se habían comprometido a pagar por los préstamos con conocidos antes mencionados.

Poco a poco los actuales dueños sabiendo administrar correctamente sus ingresos contra sus gastos lograron ir incrementando su capital propio, para este punto los préstamos que debían se habían reducido notablemente y empezaban a trabajar con recursos propios los cuales les ayudaban a mejorar sus utilidades del producto que comercializaban. Fue por el año de 1990 que después de una ardua búsqueda de nuevos puntos de venta el Sr García logro formar parte de la Organización de Comerciantes del municipio de Tepeaca, lo cual le dio el derecho de obtener un lugar en el famoso tianguis de Tepeaca, lo que ayudo notablemente

a los dueños a incrementar sus ingresos lo que poco a poco le ayudo a la compra de camionetas con camper para el mejor transporte de su mercancía.

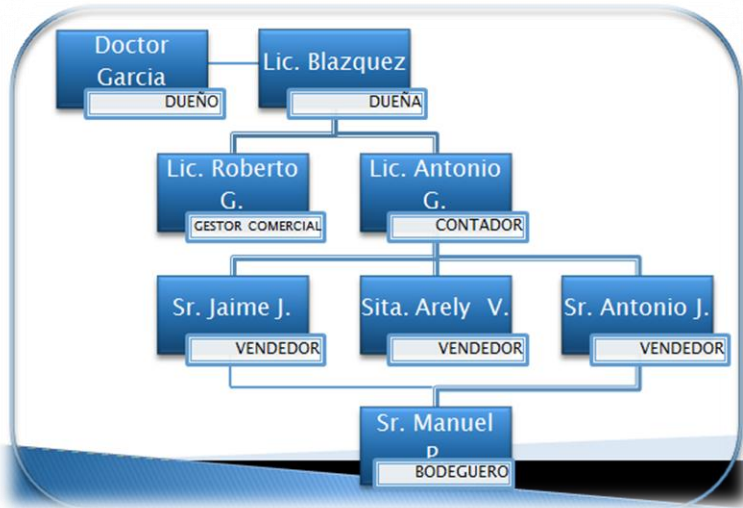
En el año de 1994 y tras la crisis a la cual México se vio envuelta, la PYME GARBLAZ se vio en el límite de la quiebra a consecuencia de los casi nulas ventas que se lograban, fue por eso que las deudas a proveedores que se tenían en ese momento se platicaron y reestructuraron con los dueños de las fábricas y gracias a su perfecto historial crediticio que tenían con estas empresas, les otorgaron amplias facilidades y les incrementaron los tiempos de pagos lo que ayudo a GARBLAZ a mantenerse a flote y lograr subsistir a pesar de la crisis que se estaba viviendo en ese año. Posteriormente todos los créditos se liquidaron y se incrementó el directorio de proveedores y de clientes.

5.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

En la actualidad la empresa GARBLAZ cuenta con 4 puntos de venta, dos establecimientos en el centro de Puebla, uno en el tianguis de Tepeaca y el último en Izucar de Matamoros, posee 4 empleados y aunado a eso se encuentran laborando sus dos hijos y los dos dueños.

5.2.1 Estructura administrativa

Para poder observar el organigrama de la PYMEGARBLAZ ver Cuadro 4.1



Cuadro 5 .1 Organigrama Institucional de GARBLAZ.

5.2.2 Proveedores y mercado

Son más de 50 proveedores con los que GARBLAZ trabaja, estos ubicados alrededor de la ciudad de Puebla, Veracruz, Chiapas, León Guanajuato, Chihuahua, Guadalajara, DF, Estado de México y en el extranjero con El Salvador.

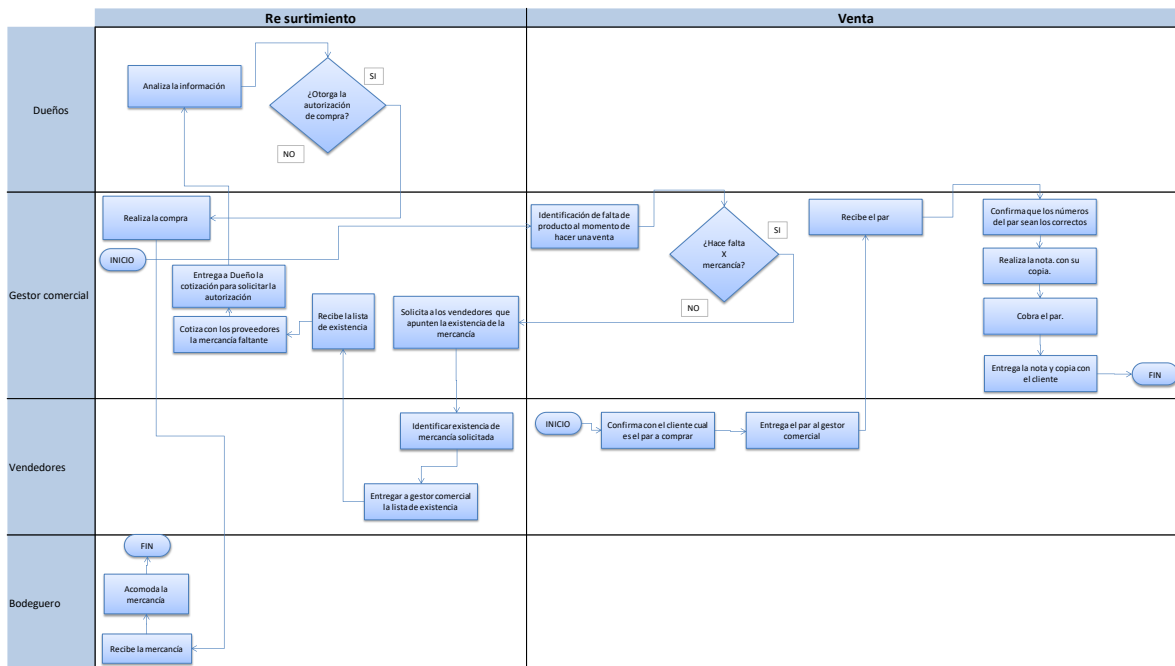
La cartera de clientes con los que cuenta GARBLAZ asciende a los 100 clientes, en su mayoría son clientes con los que se tiene una trayectoria en su historial de más de 20 años a los cuales se les brindan créditos y descuentos especiales y aunado a esto los de reciente registro a los cuales la forma de trabajo es de contado y en su mayoría no se cuentan con entregas a domicilio de la mercancía.

5.2.3 Proceso

Los procesos internos de esta PYME se encuentran regulado principalmente por los dueños, no existen manuales de procesos ni manuales de usuarios de ningún tipo de tarea, los controles internos y manejo de mercancía se hacen de manera manual, es decir los inventarios se hacen en el momento que se necesitan y se hacen de forma manual, por consecuencia queda por entendido que no existe un control detallado de lo que se tiene en existencia de forma actualizada, a excepción de un punto de venta al menudeo que tiene como ubicación en la ciudad de Puebla en la zona centro de esta.

Actualmente se ha buscado la aplicación de puntos de venta y de control de inventarios dentro de la empresa, que sean aplicables para todos sus puntos de venta y bodega principal, con el fin de mejorar los procesos y la administración de tiempos perdidos para lograr así poder aprovechar, más los recursos en la búsqueda de más puntos de venta, incremento de cartera de proveedores como de clientes.

A continuación se anexa un diagrama de flujo en el cual se representa únicamente el resurtimiento y venta en donde se puede observar que no se lleva ningún tipo de control de inventario y se realiza un requerimiento únicamente cuando hace falta mercancía al momento de la venta, lo que se expresa en comprar de faltantes únicamente hasta que el vendedor o gestor se da cuenta que hace falta mercancía, lo que se refleja en falta de mercancía al momento de hacer una venta o lo contrario mercancía de más pues ocasionalmente se realizan compras con proveedores sin realizar un control de existencias en la empresa.



5.3 DIAGNOSTICO

De acuerdo a lo analizado en la investigación, aunado a la identificación de las áreas de oportunidad de la empresa se puede concluir en el diagnóstico que el manejo de mercancía (inventario) que lleva a cabo la empresa GARBLAZ es muy pobre y los investigadores se atreven a confirmar que prácticamente nulo, debido a que únicamente realizan resurtido con forme a la experiencia y requisiciones que se tienen en el momento y se lleva un control como tal de entradas y salidas de producto que es necesario en la venta.

Cabe señalar que el control de inventarios que maneja actualmente la empresa no es basado en las existencias, si bien los dueños solicitan mercancía

por temporada, no tienen claro si hay productos de la temporada que van a comprar y mucho menos saben que tallas existentes tienen y por ende al momento de realizar pedido el stock aumenta o en algunos casos es muy pobre.

Aunado a este problema la empresa no lleva estadísticas ni historiales de comportamiento de mercancía, cosa que con el diseño del sistema se podrían emitir estas áreas de oportunidad, logrando con esto un mejor funcionamiento la empresa.

PROPUESTA

Para cumplir con el correcto funcionamiento y adecuación a las necesidades específicas a considerar en el programa de la empresa GARBLAZ será necesario llevar a cabo una serie de pasos previos a la realización del software para el control de inventarios; estos pasos a seguir serán:

1. Será necesario identificar las necesidades primordiales que se tienen en GARBLAZ, esta información se obtendrá directamente de los dueños y encargados del negocio puesto que son las personas que conocen las mayores deficiencias y debilidades de la empresa.
2. Se hará una clasificación de los productos de acuerdo a las diferentes características, propiedades y métodos tanto de ventas como de almacenamiento.
3. Se creará una base de datos de cada producto y variantes para contemplarlo en el software.
4. Se le asignará un código de barra a cada producto dependiendo del color, estilo, modelo, marca, numeración y precio del mismo. Cabe mencionar que al tratarse de un negocio que carece en su mayoría de un control de inventarios, más del 95% de los productos que se comercializan en GARBLAZ carecen de control de código de barras.

5. Se realizará una revisión exhaustiva de la información que posean los dueños y encargados de la empresa, referente a las ventas, compras, clientes, proveedores, gastos, y cualquier otra información que sirva para comenzar a hacer un registro a través del tiempo de la empresa para una vez implementado el software se parta de algún tipo de información real de la empresa para el proceso de análisis y pronóstico que realice este.

6. Una vez realizada la revisión de la información existente respecto a la empresa, se hará un listado de los parámetros y puntos que fueran necesarios para que cuando se lleve a cabo la implementación ayude a un mejor análisis.

Una vez efectuado la primera etapa del software comprendidos del punto 1 al punto 6 se iniciará con el proceso de programación, estructuración y realización del software, esto a su vez comprenderá los pasos que a continuación se plasman en la investigación:

7. Se realizará la estructura general del programa total, analizando claramente cada una de las necesidades y debilidades a atacar en el software.

8. Se procederá con la programación y elaboración del código en Visual Basic (VBA) añadiendo todo lo referente a los métodos de pronósticos y

manejo de series de tiempo, al igual que procesos de cálculo de utilidades, gastos e historial por clientes y mecanismos que se encarguen del cálculo de los impuestos que GARBLAZ necesite efectuar dependiendo de las ventas que vaya presentando a través del tiempo.

9. Durante este transcurso de tiempo en el que se esté trabajando en la programación del software se efectuará paralelamente un inventario general de la mercancía existente en la empresa para que una vez concluida la versión prueba del programa se ingrese toda la información referente al inventario a este.
10. De igual forma se realizará la impresión de todos los códigos de barra que sean necesarios para colocárselos a cada uno de los productos en la empresa como finalidad que tanto el ingreso, venta y control de la mercancía posteriormente sea más fácil de manejar.
11. Se elaborará un manual de funcionamiento del programa con la finalidad de que sea más fácil la implementación de este a las personas encargadas.
12. Se realizará un proceso de familiarización y capacitación a todo el personal que labore en la empresa, explicando claramente cada proceso, función y e información que incluya dicho software.

13. Una vez implementado y trabajado por los encargados de GARBLAZ se procederá a una reunión donde se discuta cada uno de los puntos que se pudiesen cambiar o mejorar en el programa para que una vez acabado este punto dicho programa sea 100% eficiente para cumplir las expectativas y necesidades propias de la empresa, con esto lograr unos resultados favorables para la misma y mejora de procesos.

Una vez cumplidos los puntos del 1 al 13 expuestos anteriormente se procederá a efectuar una serie de propagandas y escritos que sirvan para poder dar a conocer dicho software y herramientas con la finalidad de atacar al mercado que se encuentra laborando muy cercanamente a GARBLAZ y poderlo así comercializar.

El mercado de empresas donde se desea comercializar dicho software serán empresas que se dediquen a la misma actividad de comercio de calzado que carezcan de cualquier tipo de control de inventario en sus empresas.

La finalidad de la comercialización de dicho software principalmente tiene como objeto la sustentación de la investigación en donde se probará que en efecto se podrá tener un beneficio a las PYMES con estas características ayudándoles a la mejora de control interno de inventarios e implementación de técnicas de mejora dentro de su negocio.

De igual forma se contará con un tiempo de asesoramiento a dichas empresas o personas que tengan interés en implementar el software y

herramientas administrativas en sus empresas, dado lo anteriormente visto se identifican los puntos a implementar y por tanto los investigadores proceden a dictaminar la propuesta de la presente investigación a fines de concluir con el estudio.

A lo largo del trabajo de investigación que se desarrolló, existen diferentes puntos los cuales vale la pena resaltar; como se ha leído anteriormente actualmente en México existe un gran número de empresas de carácter familiar catalogadas por el gobierno como PYMES o empresas de reciente creación; estas empresas en su mayoría carecen de herramientas que les permitan sobrevivir a largo plazo y por ende lograr un crecimiento sostenido a lo largo de su actividad económica y empresarial, la presente investigación tuvo como objetivo la creación de herramientas e implementación de técnicas que ayuden a la empresa que seleccionó como campo de investigación en específico a la empresa GARBLAZ para así facilitar, mejorar y hacer crecer sus procesos internos y traer como ende la mejora y aumento en sus posibilidades de auto sustento en el mercado trayendo con esto generación de empleos y capacidad para en un periodo a corto plazo lograr hacer crecer dicha empresa.

La propuesta que se tiene como investigadores va encaminada por una parte a nuestro estudio de caso y por otra parte en general a todos los negocios de cualquier ramo que cumplan con las especificaciones de PYMES dentro del país.

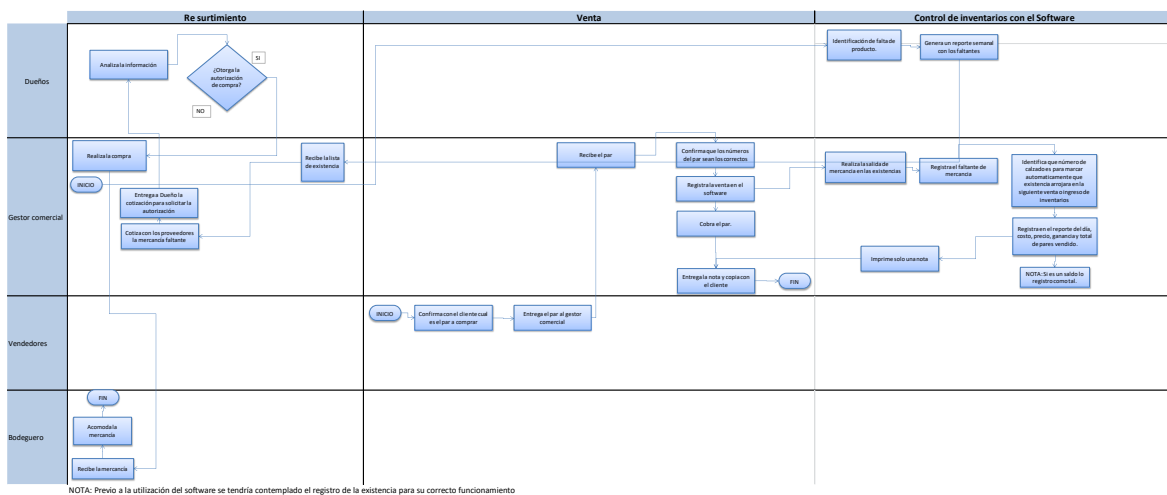
Tomando en cuenta otra parte principal de la propuesta son las técnicas administrativas que se recomienda utilizar aunadas a la utilización del software, un

punto crucial de las técnicas administrativa que se mencionó en el contenido es la utilización de las mismas, cabe recalcar que el tema de la mejora continua o Kaizen abarca en gran medida el cambio que se realizaría al momento de la implementación del sistema debido a que con esto la empresa como tal tendría una reingeniería en todo su proceso y esta sufriría de cambios los cuales se consideran como una mejora y control de inventarios.

Iniciando con nuestro estudio de caso la empresa GARBLAZ se propone directamente a los propietarios de la misma el continuar con la propuesta de mejora continua dentro de la empresa, se sabe que todo cambio no es del todo una tarea fácil a conseguir pero es necesario se tome en cuenta y se proponga la realización para que el trabajo y el esfuerzo de todo el equipo de la empresa no se vea perdido en un futuro y se regrese al mismo punto en que la empresa se encontraba antes del inicio de la presente investigación, adicionalmente se propone al equipo de la empresa GARBLAZ no únicamente se estanque con el software que se ha implementado si no que se busque la mejora y la implementación de nuevas herramientas con forme la empresa lo vaya solicitando o requiriendo para que no caer en estancamiento posterior y con esto disminuyendo nuevamente el rendimiento de la empresa en general.

La especialización y asesoramiento de todos los miembros de la empresa será de suma importancia en toda la vida de la empresa, la inversión de la capacitación del personal y de los propietarios ayudara a mejorar la toma de decisiones futuras que ayuden al crecimiento sostenido de la empresa.

Adicionalmente la creación de un ambiente de trabajo agradable y un lazo fuerte y de confianza entre patrón-colaborador fomenta y ayuda a la generación de ideas que benefician a la empresa, saber tomar en cuenta los comentarios, inquietudes, problemas e iniciativas de mejoras de los integrantes fomenta un desarrollo y crecimiento idóneo de la empresa y en particular de cada uno de sus miembros.



En la imagen anterior se refleja el diagrama de flujos que representa los re surtidos y las ventas de la empresa, a diferencia de la situación actual de la empresa se puede observar que ya se cuenta con un control de inventarios al momento de realizar una venta o una compra de mercancía, así como un control de requisiciones de la misma.

Por último dentro de este apartado de propuestas en el trabajo de investigación, va enfocado a los emprendedores de nuevas ideas de negocio que

traigan beneficios para la sociedad y de igual forma a los propietarios de negocios que ya se encuentran en funcionamiento se les exhorta a que se involucren en el empleo y conocimiento de nuevas técnicas de control para sus negocios, de igual forma que sean capaces de identificar las necesidades que el ramo de su negocio necesita, apoyándose de expertos en el área lográndolo, y una vez puestas en funcionamiento involucrarse en su totalidad para que los cambios se vean reflejados en los resultados de sus negocios.

CONCLUSIONES

Como resultado de esta investigación presentada es posible concluir que existe una estrecha relación entre el funcionamiento y vida de un proceso dentro de una empresa versus las herramientas administrativas mencionadas con anterioridad, debido a que dentro de las principales herramientas como lo son el coaching y Kaizen se encuentran puntos claves que todo líder dentro de una organización debe tomar en cuenta para promover un buen y mejor funcionamiento y fluidez de los procesos.

En la presente se hizo mención que una de las características principales del coaching es conseguir el máximo desarrollo profesional, con esto y directamente con los resultados eficaces del diseño del software se busca aumentar totalmente el desempeño de las personas involucradas en el procesos al momento de poder tener un control de los inventarios dentro de la empresa, esto a su vez permeara en la técnica administrativa de Kaizen (mejora continua) porque precisamente esto es lo que ocurriría en la empresa, una mejora y amplia información de control de inventarios, así como la optimización de tiempos y dinero que actualmente se tiene parado en almacén con productos que ni si quiera se tiene conocimiento de su existencia.

De acuerdo a la investigación anteriorse puede concluir que:

La utilización de la reingeniería dentro de las PYMES en México es una de las mejores opciones que se tiene para la ayuda en el crecimiento y desarrollo de

este tipo de empresas, la implementación de sistemas computacionales dentro de los pequeños negocios ayudan notablemente en el desarrollo y mejora del mismo y de igual manera buscar documentarse con técnicas actuales para lograr aterrizar los conceptos en los negocios de carácter familiar a nivel nacional ayudaría al aumento de promedio de vida de las PYMES en México.

Dada las características de la presente investigación y la enorme aplicación que tiene el tema de investigación en las empresas de México, se espera que el presente trabajo sirva a futuros investigadores como apoyo en sus futuras investigaciones y de igual forma que exista una mejora continua de esta.

Como investigadores y creadores del software de control de inventarios dentro de la empresa GARBLAZ se recomienda a los futuros investigadores logren la expansión a otras ramas de negocios dentro de México llegando a la especialización del programa a más ramas del mercado, logrando la aplicación a más tipos de empresas y negocios.

De igual forma como propuesta de futura investigación se recomendaría tomar en cuenta la inserción de técnicas matemáticas dentro de la rama de estadísticas y pronósticos para así proponer mejoras en procesos de ventas y tiempos de esperas dentro de tiempos de llegadas de mercancías como de clientes.

REFERENCIAS

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE [CEPAL]. (2012). *Naciones Unidas CEPAL*. Recuperado el Mayo de 2015, de <http://www.cepal.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/mexico/noticias/paginas/8/8388/P8388.xml&xsl=/mexico/tpl/p18f-st.xsl&base=/mexico/tpl/top-bottom.xsl>

Secretaría de Agricultura, Ganadería, , D. (2015).

Ley general de sociedades mercantiles. (15 de 12 de 2011). Obtenido de <http://www.siger.gob.mx/legismerc/LGSM.pdf>

Zona Económica. (2011). Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/organizacion-empresarial-0>

ZONA ECONÓMICA. (2011). Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/organizacion-empresarial-0>

Real Academia Española. (2012). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=EMPRESA>

Tratado de Libre Comercio. (2012). Obtenido de <http://www.tlcanhoy.org/>

<http://www.condusef.gob.mx/index.php/empresario-pyme-como-usuarios-de-servicios-financieros/542-ide-que-tamano-es-una-pyme>. (19 de Mayo de 2015). Obtenido de <http://www.condusef.gob.mx/index.php/empresario-pyme-como-usuarios-de-servicios-financieros/542-ide-que-tamano-es-una-pyme>

http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/Mono_Micro_peque_mediana.pdf. (19 de Mayo de 2015). Obtenido de http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/Mono_Micro_peque_mediana.pdf

Anónimo. (2005). *La micro y pequeña empresa en México*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2005/afcd-mpymem.htm>

Anónimo. (2011). *ZONA ECONÓMICA*. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/organizacion-empresarial-0>

Anónimo. (30 de Julio de 2014). *El financiero*. Recuperado el 25 de Mayo de 2015, de <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/datos-sobre-la-economia-informal-en-mexico.html>

Betancourt Caicedo, L. (28 de Abril de 2014). *Proceso de Creación del Software*. Obtenido de https://prezi.com/fy_ievnujff/proceso-de-creacion-del-software/

CEPAL. (2012). *Naciones Unidas CEPAL*. Recuperado el Mayo de 2015, de <http://www.cepal.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/mexico/noticias/paginas/8/8388/P8388.xml&xsl=/mexico/tpl/p18f-st.xsl&base=/mexico/tpl/top-bottom.xsl>

Cruz, O. (2011). *Excel trabaja por ti*. Obtenido de <http://exceltrabajaporti.com/ques-visual-basic-para-aplicaciones-vba-un-poco-de-historia/>

Debitoor. (SF). Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>

Díaz, J. (20 de AGOSTO de 2014). *NEGOCIOS Y EMPRENDIMIENTO*. Obtenido de <http://www.negociosyemprendimiento.org/2014/08/herramientas-administracion-moderna.html>

- Eumed. (SF). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1252/concepto-empresa.html>
- Gonzalez, M. (2014). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- INEGI. (2009). *Censo Económico*. Obtenido de file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/mono_micro_peque_mediana.pdf
- INEGI. (2010). *Cuentame INEGI*. Recuperado el 25 de Mayo de 2015, de <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/escolaridad.aspx?tema=P>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFIA, [INEGI]. (2009). *Censo Económico*. Obtenido de file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/mono_micro_peque_mediana.pdf
- LE GUEN, F. (2013). *MACROS Y LENGUAJE VBA*. Barcelona: ENI.
- Lider-Az-Go. (2011). *Lider-Az-Go*. Recuperado el 13 de enero de 2016, de <http://www.lider-haz-go.info/que-es-coaching/>
- MI TECNOLÓGICO. (6 de Septiembre de 2012). *Clasificación de los SOFTWARE*. Obtenido de <http://www.mitecnologico.com/Main/ClasificacionDelSoftware>
- Münch Galindo, L. (2006). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.
- PROMEXICO. (2014). *PROMEXICO*. Recuperado el 20 de Enero de 2016, de PYMES, ESLABÓN FUNDAMENTAL PARA EL CRECIMIENTO EN MÉXICO: <http://www.promexico.gob.mx/negocios-internacionales/pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (15 de Enero de 2016). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=YErIG2H>


Secretaría de Economía. (2015). *Fondo PYME*. Recuperado el 25 de Mayo de 2015, de <http://www.fondopyme.gob.mx/>

SOMMERVILLE, I. (2005). *INGENIERÍA DEL SOFTWARE*. Madrid: PEARSON.

Thompson, J. (9 de Marzo de 2011). *Administración en Teoría*. Recuperado el 13 de Enero de 2016, de <http://administracionenteoria.blogspot.mx/2011/03/herramientas-administrativas-o.html>

ANEXOS

- ANEXO 1.1- Creación propia- Instrumento a implementar.



Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad de Contabilidad Financiera
Posgrado en Administración

Objetivo: Conocer el funcionamiento y delimitantes internos de la Micro Empresa GarBlaz
Dirigido a: Dueños.

- 1- ¿Cuál es el proceso que usted implementa para la compra de mercancía?

- 2- ¿En base a que determina el volumen de producto que compra?

- 3- ¿Qué tan frecuente realiza usted sus resurtidos?

- 4- ¿Cuenta con control de inventarios en su empresa?

- 5- ¿Cuál es el método empleado para el control de inventarios?

- 6- En una escala del 1 al 10, en donde 1 es "nada eficiente" y 10 "totalmente eficiente";
¿Cómo calificaría el método empleado?

- 7- ¿Qué tiempo emplea en realizar pedidos a proveedores?

- 8- ¿De qué forma se dirige a su personal?

- 9- ¿Conoce alguna técnica administrativa que se pueda emplear en su empresa?
menciónela.

- 10- ¿Cree usted que es necesario realizar cambios administrativos en su empresa?
Sí _____ No _____

Sin más por el momento agradecemos su apoyo,
comentarios y tiempos implementados.

