



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**MODELO DE SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA EMPRENDEDORES COMO
HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE LA
EMPRESA DUCHARNE´S PASTELERÍA**

Autor(a): Gabriela Verdú R.
Tutor(a): Esp. Lilibeth Porto

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego.
Teléfono: (0241) 8714240 (master) - Fax: (0241) 8712394-



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**MODELO DE SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA EMPRENDEDORES
COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LOS
PROCESOS DE LA EMPRESA DUCHARNE´S PASTELERÍA**

Trabajo de Grado para Optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas

Autor(a): Gabriela Verdú R.
Tutor(a): Esp. Lilibeth Porto.

San Diego, octubre 2019.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Lilibeth Porto, de Cédula de Identidad No. V-14.357.209 en mi carácter de tutora de trabajo de grado presentado por la ciudadana Gabriela Verdú R. portadora de la Cedula de Identidad No. V- 25.766.989, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **MODELO DE SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA EMPRENDEDORES COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA DUCHARNE'S PASTELERÍA**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, octubre del año dos mil diecinueve

Esp. Lilibeth Porto

C.I. V-14357209

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, quien fue el motor y quien me dio la fuerza para sacar adelante este trabajo, definitivamente sin Él no hubiese sido posible mis estudios y el alcance de este logro

Seguidamente a mi papá, quien me impulso y me dio el ánimo para emprender esta hermosa carrera, y a quien le debo todo lo que soy.

Finalmente, a mi familia y amigos, quienes me han acompañado y alentado en todos mis pasos a lo largo de estos años de universidad y de vida.

Gabriela

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque me dio el don de la perseverancia para alcanzar nuestra meta.

A Oscar y Carlos Pérez, quienes me ayudaron y orientaron durante el período de mi proyecto de investigación

A mi tutora, Lilibeth Porto, por su paciencia, dedicación y criterio, y que para mí ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda.

A la empresa Ducharne´s Pastelería por considerar tan importante iniciativa en beneficios de sus miembros y en especial a los trabajadores que ahí desempeñan.

Gabriela

ÍNDICE GENERAL		pp.
LISTA DE CUADROS.....		ix
LISTA DE GRÁFICOS.....		x
RESUMEN.....		xi
INTRODUCCIÓN.....		1
CAPÍTULO		
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1.Planteamiento del Problema.....	3
	1.1.1Formulación del Problema.....	8
	1.2.Objetivos de la Investigación.....	9
	1.2.1 Objetivo General.....	9
	1.2.2 Objetivos Específicos.....	9
	1.3. Justificación de la Investigación.....	10
II	MARCO TEÓRICO.....	12
	2.1. Antecedentes.....	12
	2.2. Bases Teóricas.....	16
	2.3. Definición de Términos Básicos.....	41
III	MARCO METODOLÓGICO.....	43
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	43
	3.2. Población y Muestra.....	44
	3.3 Validez del Instrumento.....	45
	3.4. Fases de la Investigación.....	45
	3.4.1 FASE I.....	46
	3.4.2 FASE II.....	47
	3.4.3 FASE III.....	48

IV	RESULTADOS.....	50
	4.1. El Análisis de los Cuestionarios.....	52
	4.2. El Análisis de la Lista de Cotejo.....	63
V	LA PROPUESTA.....	65
	5.1 Presentación de la Propuesta.....	65
	5.2 Objetivos de la Propuesta.....	66
	5.3. Justificación de la Propuesta.....	66
	5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	67
	5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	68
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	101
	REFERENCIAS.....	105
	ANEXOS.....	110

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		pag
1	Conocimiento de las herramientas administrativas.....	35
2	Control de Inventario.....	36
3	Conocimiento de los procesos de la Pastelería.....	37
4	Existencia de proceso de cambio de precios de los productos.....	38
5	Existencia de un modelo de sistema administrativo que permita el control de los movimientos.....	39
6	Existencia de un modelo de sistema que permita ver la información de la empresa de manera sencilla y clara.....	40
7	Existencia de base de datos de materia prima generalizada en una unidad de medida.....	41
8	Utilización de un modelo sistema que permita el cambio de precio en base a la tasa de cambio.....	42
9	Utilización de un modelo de sistema que calcule rápidamente la utilidad económica.....	43
10	Conciliación eficaz entre la información registrada y la información real	44
11	Posibilidad de tomar decisiones basándose en la información que obtiene del modelo de sistema que utiliza actualmente	45

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICOS		pag
1	Conocimiento de las herramientas administrativas.....	35
2	Control de Inventario.....	36
3	Conocimiento de los procesos de la Pastelería.....	37
4	Existencia de proceso de cambio de precios de los productos ...	38
5	Existencia de un modelo de sistema administrativo que permita el control de los movimientos.....	39
6	Existencia de un modelo de sistema que permita ver la información de la empresa de manera sencilla y clara.....	40
7	Existencia de base de datos de materia prima generalizada en una unidad de medida.....	41
8	Utilización de un modelo sistema que permita el cambio de precio en base a la tasa de cambio	42
9	Utilización de un modelo de sistema que calcule rápidamente la utilidad económica	43
10	Conciliación eficaz entre la información registrada y la información real	44
11	Posibilidad de tomar decisiones basándose en la información que obtiene del modelo de sistema que utiliza actualmente.....	45



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODELO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA DUCHARNE'S PASTELERÍA

Autor(a): Gabriela Verdú

Tutor(a): Esp. Lilibeth Porto

Fecha: Octubre 2019.

RESUMEN INFORMATIVO

El contexto organizacional abiertamente se encuentra experimentado de manera acelerada una transformación contundente en la forma y manera que lleva sus procesos, los mercados cambian y las perspectivas económicas acompañan esta tendencia, a consecuencia de este fenómeno se plantea esta investigación que tiene como objetivo general proponer un modelo de sistema administrativo como herramienta de organización y control de los procesos en la empresa Ducharne's Pastelería, ya que esta organización presenta debilidades en la gestión de sus procesos administrativos, puesto carece de herramientas que permitan llevar a cabo de manera eficiente una mejor administración de la empresa. Desde el punto de vista metodológico, se fundamenta en la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, mediante un cuestionario y la observación directa mediante una lista de cotejo. Los mismos fueron aplicados a la población objeto de estudio con la finalidad de diagnosticar la situación en cuanto a la necesidad de la elaboración de un modelo de sistema administrativo e identificar las debilidades del proceso administrativo respectivamente. Una vez obtenida la información, se pudo concluir que presenta deficiencias en sus procesos administrativos, puesto que no existe una herramienta que facilite la organización y control de las operaciones diarias. Por tanto, se recomendó la implementación de un modelo de sistema administrativo, el cual aportará diversos beneficios económicos a corto y largo plazo.

Palabras Claves: Procesos Administrativos, Sistemas Administrativos, Control.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas contemporáneas, se enfrentan a condiciones muy cambiantes desde todo punto de vista, lo cual les exige implementar estrategias claras y modelos de gestión administrativas que les permita ser más eficiente y mejorar sus niveles de rendimiento, para poder competir con éxito en los mercados actuales.

Los dueños de empresas pequeñas tienen un trabajo muy desafiante. Muchos propietarios se deciden por una organización porque se ajusta a su pasión o a algo en lo que son buenos. Lo que muchos emprendedores no comprenden es que se necesita mucho más que ser bueno en una industria en particular para llevar adelante un negocio, puesto que, se requiere de un buen manejo de los recursos para su crecimiento y estabilidad en el mercado.

La administración constituye un factor clave e importante a la hora de iniciar un negocio o emprendimiento, ya que de él dependen el suministro de información necesaria para su organización y control en cuanto a los recursos que la empresa maneja, y consecuentemente, se derivan los resultados que puedan afectar o beneficiar a la organización.

Una de las herramientas más conocidas, con la cual se apoya la Administración, es la implementación de Modelos Sistemas Administrativos, que controlan y simplifican los procesos administrativos en las pequeñas y medianas empresas permitiendo tener un manejo óptimo de sus negocios, además de brindar información exacta, oportuna y confiable para facilitar la toma de decisiones

En este contexto, la investigación tiene como objetivo general proponer un modelo de sistema administrativo como herramienta de organización y control en la empresa Ducharne's Pastelería, dado que esta organización presenta debilidades en sus procesos administrativos. La misma, no ha desarrollado y formalizado procedimientos que le permitan tener una gestión administrativa acorde a la situación actual del país, que le conceda mejorar su margen de utilidades. El estudio se presenta de acuerdo a los siguientes capítulos:

Capítulo I. Este capítulo está conformado por el problema, la formulación del problema, los objetivos (Generales y Específicos) y la justificación del estudio.

Capítulo II. Este capítulo está conformado por el Marco Teórico, en él se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, validez del instrumento y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos.

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

A nivel mundial el auge de emprendimientos ha sido protagónico, no sólo como consecuencia del desarrollo poblacional sino de la explosión de grandes talentos capaces de demostrar cosas nuevas e innovadoras, la globalización acompaña este fenómeno característico del crecimiento notable de cualquier país. En América Latina no hay excepción de este, por el contrario, estadísticamente, según el FMI, la producción de bienes y servicios han favorecido el movimiento económico en virtud de pequeñas y medianas empresas que han conformado grandes nichos de mercado. En consecuencia, debido a que estas poseen grandes proyectos empresariales de bajo presupuesto y pasivo laboral, se le denominan PYMES.

Dentro de este marco, se ha observado cómo se han visto materializadas estas acciones en muchas empresas u organizaciones, como es el caso de Google, cuando su co-fundador, Larry Page, desarrolló el algoritmo para analizar cómo se conectan unas páginas web con otras, y logró transformar un exitoso motor de búsqueda en una compañía que ofrece servicios de software del más alto nivel y se extendió a productos como Gmail, Google Drive, Google Maps, Google +, etc. Dichas demostraciones de emprendimiento han logrado, a través de sus ideas innovadoras, surgir en el mundo de negocios actual.

Sucede pues, que estas empresas nacen a raíz del descubrimiento de otras formas de generar ingresos, nuevos métodos de satisfacer necesidades o la independencia económica que se alcanza al lograr desligarse de un trabajo fijo para empezar un negocio propio. A partir de este momento nacen los emprendedores, que se caracterizan por su persistencia ante las dificultades, adaptación rápida al entorno, capacidad para tomar riesgos y la seguridad de sí mismo ante los desafíos que se enfrentan.

Es por eso que, el emprendimiento consiste en perseguir la oportunidad más allá de los recursos que se controlen en la actualidad. Un emprendimiento es llevado a cabo por una persona a la que se denomina “emprendedor”, que tiene su origen en el francés “entrepreneur” (pionero), el cual en un inicio se usó para denominar a aquellos que se lanzaban a la aventura de viajar hacia el Nuevo Mundo, tal como lo había hecho Colón, sin tener ningún tipo de certeza respecto a qué iban a encontrar allí. Justamente ese ingrediente de actuar bajo incertidumbre es la principal característica que distingue hoy en día a un emprendedor y, si bien, el término se asocia especialmente a quien comienza una empresa comercial, también puede relacionarse a cualquier persona que decida llevar adelante un proyecto.

En tal sentido, muchos de estos emprendimientos han surgido dentro del ámbito familiar, ya sea por la asociación entre esposos, padres, hermanos o parientes con algún grado de afinidad o consanguinidad, con el fin de lograr que, por medio de la cercanía, la confianza y el entendimiento que se tienen, puedan lograr desarrollar una idea empresarial y llevarla a cabo. En la mayoría de estos casos, los dueños tienen un trabajo muy desafiante, puesto que, al

inicio de todo emprendimiento se cuenta con un presupuesto muy ajustado y la mayor parte del tiempo, éstos necesitan cumplir muchos roles a la vez: visionario, desarrollo de productos, publicista, contable, administrador y más.

Según Black, Hitt y Porter (2006), establecen que la administración “es el proceso de estructurar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. (p. 8). De acuerdo a esta definición, los gerentes o administradores deben velar por el cumplimiento de las actividades administrativas que conlleva este proceso para lograr cumplir con lo que la empresa desea alcanzar o a dónde quiere llegar con ello.

De este modo, nace la importancia de contar con un buen modelo administrativo, que permita a las empresas la organización y control de los recursos que maneja. La mayoría de las empresas eligen el uso de herramientas administrativas, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al implementarlas, sobre todo si se centra en las actividades que ellas realizan. Es por ello, que resulta importante tener una planificación que sea capaz de verificar que los objetivos y las necesidades que requiere la empresa, se estén cumpliendo correctamente.

De allí pues, Cajizo (1975), determinó que un sistema “es un conjunto ordenado de componentes o elementos interrelacionados, interdependientes e interactuantes, que tienen por finalidad el logro de los objetivos determinados en un plan” (p. 3). Por tanto, cuando hablamos de un modelo de sistema administrativo, hacemos referencia a la representación de una idea que nos ayuda a entender y mejorar un sistema. Básicamente, son modelos que las empresas van adaptando y generalizándolos a las necesidades de las

mismas, ya que no suelen ser rígidos. Estos se representan a través de técnicas, procesos y sistemas administrativos.

Se plantea entonces el problema que, en Venezuela las pequeñas y medianas empresas, conocidas como PYMES, se encuentran atravesando diversos desafíos como la competitividad, la crisis económica, tendencias tecnológicas, globalización, entre otros, a los cuales debe enfrentarse para subsistir y lograr su éxito y posicionamiento en el mercado. Adicionalmente, muchos empresarios se han visto en la necesidad de afrontar condiciones muy cambiantes producto de la situación hiperinflacionaria, que ha generado una pérdida de productividad en cuanto a sus ingresos y su organización, así como también del control de los procesos que tienen sus negocios

Consecuentemente, la tasa de inflación aumenta galopantemente y la dolarización de todos los productos afecta de manera importante el precio de venta de los productos a ofrecer. Por lo tanto, si este factor no es controlado a través de un modelo de sistema administrativo que permita mantener una información actualizada tanto en sus costos como su cantidad en inventario, no se puede optimizar el proceso, ni determinar la merma que genera. Esto traería como consecuencia, una toma de decisiones errónea, un derroche innecesario en compra de materia prima con costos demasiado elevado y una disminución en la utilidad económica, la cual se verá reflejada en pérdida neta, causando el cierre y el quiebre de la mayoría.

Es por ello, que gran parte de los venezolanos viven en la búsqueda agobiante y constante de generar nuevas formas de producir ingresos que le permitan luchar contra estos factores, previendo cambios originados con los diferentes escenarios presentados. Adicionalmente, muchas de estas organizaciones cuentan con problemas y conflictos que nacen por el hecho de

ser empresas familiares o constituidas con personas de confianza, que dificultan la organización adecuada de los recursos económicos y de la gestión administrativa dentro de la empresa.

Sin embargo, el problema radica en que, la mayoría de estos emprendedores venezolanos cuentan con los recursos, pero no saben cómo organizar y llevar el control de su empresa en las condiciones anteriormente mencionadas, ya que no manejan herramientas y mecanismos administrativos necesarios para llevar a cabo el buen funcionamiento de su organización. Como consecuencia de ello, muchos aspirantes no logran ver materializado todos sus esfuerzos gracias a que están acostumbrados a vivir al día, y no tienen una planificación, organización, control y evaluación de todas sus operaciones y actividades económicas, que les permita visualizar sus deficiencias, manejar los problemas inflacionarios y económicos y, por tanto, garantizar su bienestar económico y su estabilidad en el mercado.

Desde esta perspectiva, se hace necesario conocer y definir el control como una de las etapas fundamentales del proceso administrativo que interviene en el análisis antes expuesto. Según Stoner (1996), lo establece como “el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p. 610).

Es por ello que, todos los gerentes de una organización tienen la obligación de controlar. Por ejemplo, deben realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias. El caso de estudio de esta investigación, se enfoca en la empresa Ducharne's Pastelería, la cual es una organización pequeña que cuenta con 4 trabajadores y se dedica a la elaboración de tortas y dulces para la venta a la menor ubicada en Valencia estado Carabobo.

En dicha empresa, se ha observado que el proceso administrativo no es manejado de forma correcta, ya que no se lleva un control del inventario de materia prima regular para la elaboración de productos, y por tanto, se hace compleja la planificación de los pedidos, puesto que no se cuenta con un sistema que permita obtener la información exacta y oportuna acerca de las compras, ventas, utilidad y determinación de la merma (material desperdiciado) de ingredientes que la empresa tiene en el momento. Consecuentemente, la situación hiperinflacionaria eleva los precios de venta de la materia prima tanto en moneda nacional como extranjera, lo que genera la adquisición de materia prima a un costo más alto, produciendo un descontrol en el precio de venta que la organización tiene al colocarlo en los productos terminados a ofrecer. Toda esta situación representa un déficit tanto organizativo como administrativo, que produce con la devaluación existente, una pérdida tanto económica como de inventario

Interpretando el análisis anterior, se puede afirmar que una empresa que no aplique una organización y control de sus procesos tanto en la compra de materia prima, costos y su inventario real, corre el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por tanto, las decisiones tomadas no serán las más adecuada para su gestión, pudiéndola llevar a una crisis operacional, donde deberán asumir consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades

De acuerdo a lo mencionado, se puede asegurar que los controles permiten definir la forma sistemática de cómo las empresas se han visto en la necesidad implementar un modelo de sistema administrativo que facilite la organización y control de las operaciones diarias. Dichos controles se deben establecer con el objeto de reducir el riesgo de pérdida.

Referente a lo anterior, muchos emprendedores no consideran esta idea como elemental, pero si se realiza correctamente brindará grandes beneficios, aportando información relevante para toma de decisiones, mostrando los puntos positivos de la empresa, las falencias que presenta, entre otros factores. Por eso, se hace imperiosa la necesidad de realizar una investigación más profunda sobre cómo puede mejorar un modelo de sistema administrativo, la organización y el control de los procesos, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo puede mejorar un modelo de sistema administrativo para emprendedores, los procesos en la empresa Ducharne´s Pastelería ubicada en el municipio Valencia, Estado Carabobo?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Proponer un modelo de sistema administrativo para emprendedores en la empresa Ducharne´s Pastelería, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa Ducharne´s Pastelería en cuanto a la necesidad de la elaboración de un modelo de sistema administrativo.
- Identificar las debilidades del proceso administrativo de la empresa Ducharne´s Pastelería.
- Diseñar el modelo del sistema administrativo.

1.3. Justificación

Desde el punto de vista teórico, enfocado en el fundamento planteado por Gilli (2007), los sistemas administrativos son “el conjunto integrado de los procedimientos necesarios para concretar en actividades los 'objetivos de una empresa y generar información para el control de los resultados alcanzados”. Por esta razón, son de gran relevancia considerando que enfatizarán la importancia de la información administrativa y contable de la empresa en relación al empleo óptimo de los recursos, hacia su correcta planificación y utilización por parte de la organización.

Desde el punto de vista práctico, el estudio de los sistemas administrativos representa una herramienta que permite a la empresa conocer la información con la que cuenta en tiempo real, proporcionando una idea clara de cuáles son los altibajos de la empresa.

Por ello, cuando se habla de organización y control, no solo se refiere a la planificación de actividades que se deben realizar, la asignación de recursos para llevar a cabo determinada operación, sino es necesario supervisar que lo se ha organizado y planificado, se esté cumpliendo satisfactoriamente, ya que, de lo contrario, se deben tomar las medidas necesarias para corregir las desviaciones y alcanzar los objetivos propuestos.

La presente investigación se enfocará principalmente en diseñar un modelo de sistema administrativo para Ducharne's Pastelería, una pequeña empresa dedicada a la elaboración de tortas y dulces para la venta al menor ubicada en Valencia, Estado Carabobo, el cual estará adaptado a sus necesidades y deficiencias que la misma presente; siendo ésta de gran importancia, ya que permitirá que la empresa pueda organizar los procesos

administrativos referentes a la producción, tomando las medidas adecuadas para ponerlas en práctica. Esto es con la finalidad de gestionar y coordinar de modo automático las funciones, promoviendo así la eficiencia organizacional y la rentabilidad de todos sus recursos para poder operar ante los diferentes escenarios presentados, y de esta forma, prevalecer en el mercado venezolano.

Los aportes de dicha investigación, consistirán en mejorar la organización y control de los costos productivos y de la compra e inventario de materia prima, para maximizar la materia prima, supervisar la entrada y salida de inventario, facilitar la planificación de la compra de materiales y reducir pérdidas de inventario, y, por tanto, pérdida económica, y finalmente a determinar cuál es la utilidad neta generada a través del control de estos procesos.

En lo que corresponde al ámbito metodológico el presente trabajo se llevará a cabo con la finalidad de servir como apoyo o antecedentes para la realización de futuras investigaciones enfocadas en el desarrollo, análisis o aplicación de sistemas administrativos dentro de las organizaciones empresariales, fomentando de esta manera su estudio o planteamiento de nuevas ideas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico, según Arias (2012), es “el producto de la revisión documental – bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar”. (p. 102).

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes son todos aquellos trabajos de investigación que preceden a la propuesta de un modelo de sistema administrativo para emprendedores como herramienta de organización y control en la empresa Ducharne`s Pastelería. Por lo cual, se consideraron trabajos anteriores que proporcionaron una base consistente y que se encuentran estrechamente relacionados con la propuesta presentada. A continuación, se exponen diferentes investigaciones:

Arregoces y De La Rosa (2015), egresados de la Universidad de Cartagena, realizaron un trabajo de investigación titulada “**Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de Compra,**

Logística y Recursos Humanos de la empresa Buzca, S.A en la ciudad de Cartagena". La finalidad de este trabajo de investigación fue diseñar un plan de mejoramiento a nivel administrativo en los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca, S.A. Dicha investigación se fundamentó en un diseño de tipo descriptivo, con base documental. En dicho trabajo se concluyó que, debido a las deficiencias encontradas en las áreas de planeación, organización, dirección y control, se debe implementar un plan de mejoramiento para visualizar de una manera organizada los puntos críticos, su corrección y el impacto a la hora de su implementación.

Se consideró un antecedente para este estudio, ya que proporciona una serie de recomendaciones que ayudan a mejorar el proceso administrativo y la forma de organizar los recursos de una organización, en los departamentos de compra y logística, los cuales servirán como base para la elaboración y aplicación del modelo de sistema para la empresa Ducharne's Pastelería.

Seguidamente, se tiene el trabajo de Contreras y Taccone (2015), egresados de la Universidad Nacional de Córdoba, realizaron una investigación titulada **"Estudio de Viabilidad de un Micro Emprendimiento aplicado a la producción de Cerveza Artesanal"**. La finalidad de este trabajo de investigación fue determinar el éxito o fracaso que se lleva a cabo a un estudio de las viabilidades comerciales, operativas y financiera del mercado, aplicado a un micro emprendimiento de producción de cerveza artesanal. Se fundamentó en un diseño de campo, con la modalidad de proyecto factible. Dicho trabajo, concluyó que el estudio de las fuerzas intervinientes en el micro entorno no ejercen fuertes presiones y la aparición de nuevos competidores en el área puede ser neutralizado por el aumento de la demanda.

La investigación planteada, se constituyó como un antecedente, ya que permite evaluar los aspectos necesarios para llevar a cabo el emprendimiento de un negocio, y considerar las herramientas administrativas empleadas, las

cuales pueden aplicadas a este proyecto, adaptado a los diferentes escenarios que se pueden presentar.

Del mismo modo, Lándazuri y Litardo (2015), egresados de la Universidad de Guayaquil, realizaron una investigación titulada **“Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema Contable en la empresa Lamcorp de Ciudad de Guayaquil”**, el cual tuvo como finalidad diseñar e implementar un sistema de información contable de auditoría personalizada con control de acceso remoto y manejable desde una dirección web para incrementar la rentabilidad y eficiencia de la compañía distribuidora de repuestos automotrices LAMCORP.SA. El mismo se fundamentó en una investigación cualitativa y cuantitativa. Se concluyó que la implementación de un sistema automatizado aportó a reducir el tiempo promedio de entrega de la mercadería, incrementar la rotación del inventario en cincuenta por ciento, mejorar el clima organizacional al incrementar la eficiencia de sus empleados por las ventajas de contar con un sistema amigable y sencillo que les ayude con las tareas administrativas.

Este antecedente se vincula con la investigación, dado que presenta las herramientas necesarias acerca del proceso analítico para diseñar un modelo administrativo de acuerdo a las necesidades de una empresa, y las recomendaciones requeridas para evaluar elementos necesarios sobre el uso y manejo del sistema de forma sencilla, situación que se asemeja al presente trabajo por la necesidad de cumplir el mismo objetivo de diseñar un sistema útil para los trabajadores de la organización y su adiestramiento para el mismo.

Por su parte, Flores, S. (2015), egresada de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, realizó una investigación titulada **“Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega”**, el cual tuvo como finalidad analizar el proceso administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, y se fundamentó en una investigación de tipo descriptiva de corte trasversal. En el mismo, se concluyó

que el proceso administrativo y la gestión empresarial se llevan a cabo de forma parcial, ya que los directivos poseen escasos conocimientos administrativos para llevar a cabo y poco compromiso por parte de los mismos a la empresa.

Esta investigación se tomó como referencia, ya que permite evaluar el perfil de los directivos, imagen que se asemeja a los emprendedores, puesto que en el trabajo desarrollan una serie de alternativas que ayudan a mejorar el desempeño administrativo de los mismos, consideraciones relevantes para tomar en cuenta y ser aplicados para optimizar el comportamiento de los emprendedores en la empresa Ducharne's Pastelería.

Asimismo, se tiene a Coronado y Rojas (2014), egresados de la Universidad José Antonio Páez, realizaron una investigación titulada "**Sistema Administrativo Integral para mejorar la gestión de compra y pago a proveedores de una empresa distribuidora de artículos de soldadura, ubicada en el municipio San Diego del Estado Carabobo**". La finalidad de este trabajo de investigación fue proponer un sistema administrativo integral para mejorar la gestión de compra y pago a proveedores, en base a la teoría expuesta en la investigación relacionada a la administración, gestión de compras y pago a proveedores y sistemas. La investigación se fundamentó en un diseño de investigación de campo, con la modalidad de proyecto factible, donde se concluyó que el sistema utilizado no es capaz de calcular el total a pagar a proveedores, y que el proceso de facturación no es automatizado, lo que retrasa el proceso de pago a los proveedores y la compra definitiva de mercancía.

Se tomó en consideración este trabajo, ya que presenta una problemática similar a la empresa investigada. Dentro su propuesta, el software utilizado se encargará automáticamente de gestionar las compras y pagos a cada uno de los proveedores de forma fácil y rápida generando la factura, y el personal solo ingresará los datos en los cuadros de diálogo que va generando el sistema, lo

cual representa un factor importante que debe incluir el sistema administrativo a proponer, para facilitar el proceso de dicha área empleado a la empresa.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas según Arias (2012), “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p. 107). Es por ello, que a continuación se mencionan los soportes teóricos del presente proyecto de investigación:

2.2.1. Modelo

En lo que respecta a un modelo Gimeno (1991), lo define como:

Una representación de la realidad que supone un alejamiento o distanciamiento de la misma. Es una representación conceptual, simbólica, y, por tanto, indirecta, que al ser necesariamente esquemática se convierte en una representación parcial y selectiva de aspectos de esa realidad, focalizando la atención en lo que se considera importante y despreciando aquello que no lo es y aquello que no aprecia como pertinente a la realidad que considera. (p. 399)

La creación y uso de los mismos nos ofrecen un marco de referencia ya que son el núcleo de la administración y representan un medio para simplificar y analizar situaciones o sistemas complejos. Generalmente las empresas van copiando, adaptándolos y generalizándolos a las necesidades de las mismas, ya que estos no suelen ser rígidos. Estos se representan a través de técnicas, procesos y sistemas administrativos. Las funciones de un modelo son comparar lo planificado con lo alcanzado y predecir escenarios que puedan ocurrir, imitando la realidad de las empresas para buscar soluciones.

2.2.2. Sistema Administrativo

En lo que respecta a Sistema administrativo, Lardent (1976) lo define como:

“La red de procedimientos relacionados de acuerdo a un esquema integrado tendientes al logro de los fines de una organización. Se entiende entonces que es un conjunto de procedimientos relacionados y dentro de determinadas condiciones, constituyen un sistema. Es importante destacar que la condición de “relación” es un elemento indispensable para que un conjunto de partes configure un sistema. En toda definición de sistema aparece siempre ese factor como común denominador que transforma la individualidad de cada componente de tal modo que ya no tiene sentido sino dentro de un conjunto.” (p. 4)

La aplicación de los sistemas administrativos tiene una función primordial, que consiste en favorecer la acción simultánea de las partes separadas produciendo un efecto mayor que el de los efectos considerados independientes. Los administradores como otras personas que toman decisiones y tienen actividades en la parte administrativa de una organización deben tener información útil sobre los resultados del desempeño para así planear, apoyar y tomar medidas adecuadas, de aquí se basa la importancia que los sistemas de administrativos computarizados ofrecen a las organizaciones los trabajos de una empresa.

En cualquier Sistema se puede encontrar cuatro Elementos Básicos para su Funcionamiento:

1. Entradas o insumos: abastecen al sistema de los necesarios para cumplir su misión.
2. Procesamiento: es la transformación de los insumos.
3. Salidas o producto: es el resultado del proceso.
4. Retroalimentación: es la respuesta de los sistemas que han recibido como insumo el producto de un sistema previo o la respuesta del medio ambiente.

2.2.3. Procedimientos Administrativos

Según Lardent (1976), se definen a los procedimientos administrativos como “la secuencia de operaciones de oficina ejecutadas generalmente con la participación de varias personas en una o más oficinas, establecida para asegurar el manejo uniforme de transacciones repetitivas.” (p. 5).

De este concepto, se puede observar los elementos básicos de esta definición, que permiten resaltar los aspectos característicos del mismo:

- Es un conjunto de “operaciones” de oficina (por su naturaleza administrativa), que se encuentran dispuestas en un orden secuencial invariable.
- La participación de varias personas en una o más oficinas. Esto quiere decir, que los procedimientos pueden abarcar más de un sector de trabajo.
- Aseguración del manejo uniforme de transacciones repetitivas. En este caso podemos hablar de procedimientos cuando se establece por escrito o por costumbre la secuencia de operaciones que es necesario ejecutar para llevar a cabo transacciones que se repiten con frecuencia dentro de la organización.

2.2.4. Objetivo de los Procedimientos Administrativos

Gómez (1993), señala que: "El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". (p.61).

Los procedimientos son el conjunto integrado de los sistemas administrativos, y por ello su objetivo se fundamenta en la necesidad de los

mismos para concretar en actividades los objetivos de una empresa y generar información para el control de los resultados.

2.2.5. Procesos Operativos

Según Gilli (2007), los procesos operativos son “aquellos que se relacionan con las transacciones básicas de una organización” (p. 214).

El autor explica los diferentes procesos operativos que se presentan normalmente en una empresa:

- Abastecimiento: la función de comprar los insumos que se utilizan en la cadena de valor de la empresa, ya sean estos las materias primas, las provisiones y otros artículos de consumo, o los activos, como la maquinaria, el equipo de laboratorio, el equipo de oficina y los edificios. Este utiliza tecnología, como los procedimientos, para tratar con los vendedores, las reglas de calificación y los sistemas de información (Gilli, 2007, p. 215)
- Conversión: Controla las variables más importantes de la calidad del producto o del servicio para satisfacer al cliente. Los insumos incorporados en el sistema de abastecimiento se transforman en productos o servicios en el sistema de conversión. (Gilli, 2007, p. 225).
- Ventas: en este sistema se pueden diferenciar, por un lado, la venta que abarca desde que el cliente solicita el producto o servicio hasta que dispone de aquél, y por otro, la distribución, que es la actividad que tiene por objetivo hacer llegar los productos terminados al consumidor. El proceso de venta es uno de los principales elementos de la satisfacción del cliente, algo fundamental si se considera que lo más importante es conservar el cliente porque resulta menos costoso que salir a buscar nuevos clientes. (Gilli, 2007, p. 236).

- Financiero: tiene por objetivo administrar el capital invertido por los accionistas y los flujos de fondos (ingresos y egresos) que se producen por el desarrollo de las actividades de la organización. Estos flujos se originan en la cobranza de los montos generados por la venta de los bienes y/o servicios, y los egresos, por el pago de las obligaciones contraídas por la organización. La administración financiera debe concentrarse en mantener un equilibrio entre ambos, para lograr un óptimo grado de liquidez (disponibilidad para hacer frente a las obligaciones comprometidas) y de solvencia (capacidad de los activos de la organización para afrontar las obligaciones contraídas). (Gilli, 2007, p. 257).

Todos estos procesos operativos forman parte de los procesos que diariamente realiza un sistema administrativo, automatizando, simplificando y controlando las diversas tareas y actividades que cada sistema debe realizar con la finalidad de permitir un manejo óptimo de los recursos y brindar información exacta, confiable y oportuna para facilitar la toma de decisiones, logrando una buena administración y la prosperidad de la empresa.

2.2.6. Organización

Ponce (2011), establece que la organización” es la estructura de las relaciones que se deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.”. (p. 276)

Esto se refiere a que la organización es el arreglo ordenado de los recursos y funciones que se consideran necesarios para cumplir los objetivos

que la empresa tiene dispuesto. Su objetivo es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar las funciones y los recursos, demostrando que todo resulte sencillo y fácil para quienes trabajan en la empresa y para los clientes.

La importancia de la organización es que permite realizar una utilización más eficiente de los medios de la empresa para que pueda desarrollar sus tareas y actividades en la búsqueda de los objetivos marcados. Esto supone también una mejor coordinación entre las distintas escalas de la compañía, y un mayor control sobre el trabajo del personal.

Por su parte, contribuirá a las compañías a conseguir mejores resultados con los recursos disponibles, disminuyendo los costos y mejorando los plazos de ejecución de los proyectos.

2.2.7. Planeación

En el proceso administrativo, se tiene como etapa inicial la Planeación, la cual consiste en la formulación del estado futuro deseado para una organización y con base en éste plantear cursos alternativos de acción, evaluarlos y así definir los mecanismos adecuados a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, además de la determinación de la asignación de los recursos humanos y físicos necesarios para una eficiente utilización.

Según Reyes (2007), la planeación consiste en “fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y las determinaciones de tiempos y de números necesarias para su realización” (p. 244).

La planeación tiene como resultado un plan, que es un conjunto de actividades a seguir por la organización, aportando grandes beneficios para la organización, dado que permite asignar recursos eficientemente, a aquellas actividades que se consideren necesarias para el logro de los objetivos. Además, permite enfocar los esfuerzos y provee un marco en el cual los integrantes de la empresa podrán desarrollar sus actividades eficazmente.

La planeación no es una etapa que, una vez realizada, no vuelve a suceder en el ciclo de vida de la organización, sino que la planeación debería realizarse continuamente, considerando los cambios que surgen tanto fuera de la empresa como dentro de ella.

2.2.8. Control

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Según Robbins (2013) el control se define como:

Una función restrictiva y coercitiva utilizada para evitar ciertos desvíos indeseables o comportamientos no aceptados. En este sentido, el control tiene carácter negativo y limitante y muchas veces se interpreta como coerción, delimitación, inhibición y manipulación. Como sistema automático de regulación, el control es utilizado para mantener cierto grado constante de flujo de modo automático en las refinerías de petróleo y las industrias químicas de procesamiento continuo y automático. El mecanismo de control detecta posibles desvíos o irregularidades y proporciona, automáticamente, la regulación necesaria para volver a la normalidad. Cuando algo está bajo control, significa que está dentro de lo normal. Como función administrativa, el control forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, la organización

y la dirección. (p. 278).

Se puede decir, que es la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento, permitiendo conocer cómo están funcionando las distintas áreas de la empresa, es decir, reflejará el funcionamiento de la organización, ya que, lo que se pretende a fin de cuentas es la obtención de información confiable, veraz y oportuna además de la protección de los activos de la entidad y la promoción de la eficiencia en las operaciones

2.2.9. Importancia del Control

Münch (2008), establece que “si el control se estudia como última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la práctica suceda de la misma manera” (p. 183). Una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. El control se emplea para:

- Crear mejor calidad: Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.
- Enfrentar el cambio: Este forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público. Surgen materiales y tecnologías nuevas. Se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales. La función del control sirve a

los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.

- Producir ciclos más rápidos: Una cosa es reconocer la demanda de los consumidores para un diseño, calidad, o tiempo de entregas mejorados, y otra muy distinta es acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de esos productos y servicios nuevos a los clientes. Los clientes de la actualidad no solo esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.
- Agregar valor: Los tiempos veloces de los ciclos son una manera de obtener ventajas competitivas. Con frecuencia, este valor agregado adopta la forma de una calidad por encima de la medida lograda aplicando procedimientos de control.
- Facilitar la delegación y el trabajo en equipo: La tendencia contemporánea hacia la administración participativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo. Esto no disminuye la responsabilidad última de la gerencia. Por el contrario, cambia la índole del proceso de control. Por tanto, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo.

El control visto una función administrativa se constituye como la última fase del proceso administrativo y, por consiguiente, la encargada de medir si los propósitos, planes, programas y estrategias se están cumpliendo conforme a lo planificado para, de esta manera, buscar correctivos a cada una de las variaciones que se presenten.

Así, la importancia del control viene dada por la oportunidad que brinda a las organizaciones de buscar métodos de mejora; el establecimiento de

objetivos y la aplicación de todo tipo de medidas y cambios para poder alcanzar las metas propuestas, es decir, permite estandarizar la calidad de productos o servicios ofrecidos por la empresa, mediante entrenamiento de personal, inspecciones, control estadístico de calidad y sistemas de incentivos

2.2.10. Emprendimiento

Según Varela (2001), puede definir emprendimiento como “el proceso en el cual intervienen las diversas variables que se vinculan con el campo: la idea, la oportunidad, la decisión, los recursos, el ambiente externo, y el equipo de trabajo”. (p. 217). Por su parte, El Centro de Emprendedores del Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) (2012), afirma que “el emprendimiento es un proceso que va desde la ejecución de acciones orientadas a la identificación de oportunidades para la creación de una nueva organización, hasta la conducción del crecimiento de una organización” (p. 9)

De igual forma, se ha intentado definir al emprendedor por sus rasgos o personalidad característicos. Dentro de aquellas que son mayormente mencionadas, se encuentran: necesidad de logro, motivación, propensión a asumir riesgos, toma de iniciativa, orientación a metas, optimismo, honestidad.

De acuerdo con un reporte del Banco Mundial, Latinoamérica es la región más emprendedora del mundo aunque nuestros emprendimientos muchas veces pecan en no incluir el componente de innovación. En Latinoamérica, uno de cada tres trabajadores es autónomo o considerado un pequeño empleador, es decir, este tipo de emprendedor crea negocios muy pequeños e incluso puede que nunca llegue a contratar a un trabajador.

En Venezuela, la crítica situación económica ha representado para muchos venezolanos una excelente oportunidad para emprender. Esto se ha visto reflejado sobre todo en los últimos años, donde a pesar de la complejidad,

el emprendimiento venezolano sigue mejorando de cara a entidades internacionales, y sigue posicionando proyectos innovadores en todo el mundo, desde los que se enfocan en la Blockchain, hasta el desarrollo del sector agrícola, e incluso el sector transporte. Rodríguez afirma (ano) que actualmente, entre el 15 y 20 por ciento de los venezolanos mayores de edad, deciden iniciar un proyecto propio. Esto representaría alrededor de 2,5 millones de personas anualmente.

Sin embargo, un estudio realizado recientemente por Según Global Entrepreneurship and Development Institute (GEDI), Venezuela había pasado de estar en el puesto 100 en el índice de emprendimiento global, a estar en el puesto número 128. Su percepción de oportunidades pasó de 0.83 a 0.05. Esto se traduce a que pasó de ser una de las mejores a una de las más bajas. Y en cuanto a las puntuaciones de instituciones hubo una gran caída de 47.5 a 26.

A pesar de que los números para Venezuela no son favorables, el emprendimiento sigue siendo una opción para sus habitantes, ya que gran parte de la población venezolana está enfocada en emprender, para lograr satisfacer sus necesidades.

2.2.11. Estrategias

Todas las organizaciones tienen que superar los retos de desarrollo estratégico, algunas por el deseo de aprovechar nuevas oportunidades y otras para superar importantes problemas. La definición de estrategia según Sholes y otros (2006):

La estrategia se puede considerar como la creación de oportunidades mediante la acumulación de recursos y competencia en una organización. Esto se conoce como el enfoque de recurso y capacidades, que se ocupa de explotar la capacidad estrategia de una organización en término de recursos

y competencias, para lograr una ventaja competitiva y/o nuevas oportunidades. (p.7).

Por consiguiente se puede decir que una estrategia es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin en una empresa a largo plazo, la estrategia Empresarial, Se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos, así Koontz y Weihrich (1998), la definen este término como “la determinación del propósito (misión) y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, así como la adopción de los cursos de acción y de la asignación de recursos necesarios para cumplirlas” (p.162).

2.2.12. Modelo de Emprendimiento

De acuerdo con Osterwalder y Pigneur (2010), el modelo de emprendimiento “describe la racionalidad de cómo una organización crea, entrega y captura valor, el cual se genera a partir de una combinación única de recursos y capacidades” (p. 56). Mayo y Brown (1999), se refieren al modelo de emprendimiento como “el diseño de sistemas interdependientes capaces de crear y sostener un negocio competitivo” (p. 87) y Mitchel y Coles (2004), establecen que la innovación continua del modelo de emprendimiento es una forma de diferenciarse y destacarse de los competidores (p. 24). Así pues, un modelo de negocio efectivo implica combinaciones únicas de recursos y capacidades que resultan en una mayor creación de valor, produciendo retornos superiores a la empresa.

Dichos modelos abarcan desde la motivación, la decisión por la vida empresarial, los procesos iniciales en la creación de empresas o productos, pasan por el plan de negocio y llegan hasta complejos modelos

organizacionales centrados en la administración de actividades, con fortalezas en lo humano, lo financiero y lo operativo, que incluye a su vez, la gestión del negocio.

2.2.13. Adaptación

Según Virel (1985), define la palabra “adaptación” como la “Interacción entre el individuo y el medio en que vive. La adaptación marca, por una parte, la modificación armoniosa de la conducta respecto de las condiciones del medio; por otra parte, la evolución del medio en el cual y sobre el cual el individuo actúa

En este contexto, cuando hablamos de adaptación, nos referimos a la capacidad que tiene las empresas para cambiar y acoplarse a las nuevas tendencias que surgen en el mercado, con la finalidad de encontrarse actualizado para responder con las exigencias del mundo nuevo.

Las necesidades de los clientes han cambiado, adaptándose a las exigencias de una sociedad en crisis que impone sus reglas. Ahora, las demandas del público están dirigidas, principalmente, a economizar recursos, aprovechando al máximo cada adquisición. Por ello, se considera que una regla básica para aquellos que quieren seguir existiendo y compitiendo en un mundo en constante cambio, se requiere de acciones innovadoras capaces superar las crisis, satisfaciendo las necesidades de la demanda.

Sin embargo, se puede afirmar que esta época turbulenta será decisiva y beneficiosa para aquellas empresas que tomen el contexto actual como una oportunidad para demostrar su talento, su creatividad y su "saber hacer" para que puedan enfrentar los factores cambiantes de la sociedad en la que vivimos.

2.2.14. Diagnóstico

La palabra “Diagnóstico” viene del griego Diagnosis que quiere decir “conocer a través de”, el cual es esencial para conocer la situación sobre la que se desea actuar. Andrade de Souza (1968), define el diagnóstico como “un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones” (p. 28)

El diagnóstico implica siempre una evaluación de la situación y toda evaluación corresponde a un proceso que permite valorar acciones y/o resultados en relación con ciertos objetivos que los generaron. Por tanto, es una investigación sobre lo esencial, lo particular, lo singular, lo inherente a una situación para evaluarla, comprenderla y poder actuar sobre ella.

Dentro del contexto emprendedor, su importancia radica en conocer el estado o situación en el que se encuentra la empresa, y de esta forma, poder aplicar herramientas que permitan el crecimiento, desarrollo y progreso de estas organizaciones a través de estrategias innovadoras que le permitan tener una planificación y control de sus recursos, garantizando el logro de sus objetivos.

2.2.15. Piloto

Para Méndez (2001), el piloto lo define como “un grupo de personas que tengan las mismas características del total de la población identificada” (p. 196). Por su parte, Malhotra (1997), lo conceptualiza como “la aplicación de un instrumento a una pequeña muestra de encuestados para identificar y eliminar los posibles problemas de elaboración del instrumento” (p. 107)

Este elemento es importante a la hora de diagnosticar la situación de una organización, ya que al aplicar el instrumento podremos identificar las debilidades, y en base, al modelo de sistema administrativo, se podrá corregir y mejorar aquellos aspectos que no permiten a la empresa avanzar.

2.2.16. Documentación

Según Blásquez (2012), denomina la documentación como “una ciencia acumulativa de conocimientos, “siendo la una ciencia, sin reservas, en la medida que estudia el saber representado en múltiples soportes, tratándolos para que su contenido sea difundido y dado a conocer al hombre y la sociedad, partiendo de su construcción y edificación sobre la tradición y acumulación del conocimiento e ideas perseguidas como el intento de alcanzar lo que hay de verdad y objetivo en un entorno informacional a veces difuso, condicionado y subjetivo” (p. 7).

En este sentido, se encuentra identificada con el procesamiento de información que otorgará datos específicos sobre un tema determinado para lograr informar a numerosas personas sobre un tema en específico

2.2.17. Medición

Según Torgerson (1971), la medición se refiere a “la asignación de números a objetos para representar cantidades o grados de una propiedad que poseen todos los objetos.” (p.7). En este contexto, la medición se hace necesaria para evaluar situaciones a través de la aplicación de un instrumento, y en base a los resultados obtenidos, generar una propuesta que beneficie a la circunstancia evaluada.

En relación al párrafo anterior, se puede decir que el crecimiento de una empresa está muy ligado al conocimiento que se tienen de ella, y ésta se logra a través de la medición. Por ello, la medición de los procesos es una de las mejores soluciones para tener un control constante de lo que está pasando en las empresas y mejorar lo que no está yendo bien. Todos los datos que arrojan una medición es información valiosa para poder tomar decisiones adecuadas y encaminar a la organización hacia sus objetivos.

Para realizar una buena medición de los procesos es necesario tener un objetivo, saber para qué estamos midiendo y qué queremos lograr con la medición, ya que, en muchos casos, las empresas invierten gran cantidad de dinero en su ejecución, pero al final no se realiza ninguna variación porque hay una resistencia al cambio tanto en la gerencia, mandos medios y trabajadores. Por dicha razón, es importante tener una cultura institucional encaminada al cambio.

2.2.18. Escala

Para Sánchez y Reyes (2009), la escala es “la forma en que una variable va a ser medida o cuantificada” (p. 25). Ésta es necesaria para consolidar la instrumentación de que los hechos y datos que se recojan a través de los instrumentos se puedan evaluar relacionándolos con una medida. La escala de medición estará de acuerdo con el objetivo de la auditoría y los factores analizados.

Cuando desarrollamos un proceso de medición, es decir, que comparamos las variables y establecemos escalas de valores, permite un proceso de evaluación mediante la valoración del comportamiento de las

variables a evaluar, la cual se lleva a cabo mediante asignación de puntuaciones o porcentajes a las variables asignándoles peso en función de las características de la organización auditada.

En la administración, este elemento nos ofrece una proyección exacta de lo que se quiere obtener, y con ello, conocer hacia dónde va un proceso, conociendo sus tendencias y cómo varía para detectar las potencialidades y debilidades de un proceso. Además, nos ayuda a planificar y tomar mejores decisiones; gerenciar y controlar mejor la empresa, nos permite evitar las crisis y los errores para corregirlos si se presentan. Sin ello, no podremos adelantar con continuidad y precisión el proceso de mejoramiento continuo.

2.2.19. Participación

Según Robirosa y otros (1990) participar significa “tomar parte de algo con otros, significa repartir o entrar activamente en la distribución (de responsabilidades, compromisos), significa comprometerse” (p. 34). En pocas palabras, es la de presencia activa de cada hombre en la toma de decisiones.

En el área laboral, es muy importante y necesario que exista un proceso de participación, tanto de la alta gerencia como de los empleados con la finalidad de que pueda haber una mayor comunicación, y consecuentemente, conocer cuáles han sido las debilidades, para que, a través del compromiso, se puedan lograr los objetivos.

La base de la evolución administrativa está sustentada en la participación, es decir, si las personas que trabajan en la empresa no se involucran en los temas concernientes a ella, no se comprometen con cooperar

y buscar soluciones, aportar ideas en la toma de decisiones, la organización no continuará su progreso, y por tanto ésta se verá afectada en todos los ámbitos.

2.2.20. Administración

Chiavenato (2006), explicaba que la Administración “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.” (P. 10). Es decir, es un proceso que permite alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ello recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas sistematizadas.

Por su parte, permite el crecimiento sustentable de las organizaciones, generando información relevante sobre la forma correcta de tratar los recursos de operación, sobretodo de los recursos humanos que son un elemento indispensable en cualquier organización y deben ser cuidados dado la reflexión de las mismas y posibles migraciones hacía otras organizaciones. También, mide el desempeño y crea información relevante para realizar los cambios pertinentes que mejoren la operación de las organizaciones

Su importancia radica en que asegura efectividad a los esfuerzos humanos y ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, ingresos y relaciones humanas. Adicionalmente, permite a las organizaciones a mantenerse al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. Según muchos profesionales, la administración es el mejoramiento constante.

2.2.21. Gestión

Para Ramírez (2005), la gestión “implica la ejecución de acciones para llegar a obtener un resultado.” (p. 14). En lo que respecta al concepto del autor, se puede definir entonces que la gestión permite llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial, la cual se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados.

En la administración, la gestión administrativa permite determinar y alcanzar los objetivos planteados mediante la utilización de recursos humanos y otros recursos, a través del cumplimiento del proceso administrativo, lo cual no es más que planear, organizar, ejecutar respondiendo de esta forma a las interrogantes de: ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Para qué?, ¿Dónde?, ¿Quién?

La gestión administrativa trabaja en conjunto con otros departamentos, asegurando de esta forma un desarrollo exitoso en las actividades pertinentes, además de impulsar una organización más eficiente.

Dentro de las características principales de la Gestión Administrativa se encuentra:

- Permite motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas.
- Es considerada un arte en el mundo de las finanzas.
- Confecciona una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales.
- Analiza desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, entre otro.

- Optimiza los procesos de gestión, logrando un trabajo más fácil y eficaz de realizar.

2.2.22. Control Económico

En lo que respecta a Control Económico, Fernández (2004) lo define como

Un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una entidad o dependencia que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos. (p. 7).

En resumen, es el proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes. Es por esto, que tener un control económico permite conocer con exactitud los errores o descuidos que la empresa está teniendo a nivel financiero, con el fin de evitar situaciones que puedan afectar a la empresa como endeudamientos, pérdidas de dinero, gastos innecesarios, entre otros.

Por tanto, entre los objetivos principales del control financiero destacan los siguientes:

- Comprobar que todo va en la línea correcta. En ocasiones, el control financiero únicamente sirve para confirmar que todo funciona bien y que se están cumpliendo, sin alteraciones considerables, las líneas marcadas y los objetivos propuestos a nivel financiero, de ventas, ganancias, superávit, etc. De esta

forma, la empresa gana en seguridad y confianza, afianzándose su patrón de funcionamiento y las decisiones que se estén tomando

- Detectar errores o áreas de mejora. Un desajuste en las finanzas de la empresa puede poner en peligro los propósitos generales de la organización, perder ventaja frente a la competencia y, en ciertos casos, incluso verse comprometida su propia supervivencia. Por eso es importante detectarlos a tiempo.

También se pueden identificar diversas áreas y circuitos, que, sin estar incurriendo en fallos o desviaciones graves, son susceptibles de mejorarse por el bien general de la empresa.

2.2.23. Gestión de Calidad

Para Camisón, Cruz y González (2006), la gestión de calidad es la “colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos.” (p. 50)

Agregan los autores también que “para que la Gestión de la Calidad pudiese asimilarse a un paradigma de la dirección debería aportar una metodología perfectamente estructurada y una teoría prescriptiva sobre cómo dirigir con éxito cualquier organización”

Definido en otras palabras, la gestión de calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios

con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Con referencia a la investigación, adoptar una gestión de calidad nos permite, desde el punto de vista del cliente, ofrecer servicios y productos oportunos, eficientes y ahorrar esfuerzos y dinero al adquirir un producto de calidad. Y por parte del personal, reduce el esfuerzo tanto físico como mental, aumenta el grado de satisfacción en sus actividades diarias, mejora el clima organizacional y minimiza las molestias derivadas de las sobrecargas o subcargas de trabajo. Por tanto, es un factor indispensable al momento de diseñar un sistema que garantice beneficios tanto para nuestros clientes como trabajadores, y sobretodo, en el producto a ofrecer.

2.2.24. Planificación y Programación

Según Hernández (2012), la planificación es “el proceso reflexivo e intelectual previo a la acción. Reflexión sobre el punto de partida, el punto de llegada y el camino a seguir, teniendo un carácter finalista que logre contribuir a la consecución de los adecuados objetivos organizativos” (p. 269). Planificar significa que los ejecutivos estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos.

Para Antúnez, Del Carmen, Imbernón, Parcerisa y Zabala (1992), programar es “cuando una persona se acerca a una acción futura, ha de saber de

antemano para qué sirve, de dónde parte, qué va a hacer, dónde lo hará y cómo lo hará” (p. 5). La programación es un proceso que se utiliza para idear y ordenar las acciones que se realizarán en el marco de un proyecto. Éste se rige por reglas y un conjunto más o menos reducido de órdenes, expresiones, instrucciones y comandos que tienden a asemejarse a una lengua natural acotada (en inglés); y que además tienen la particularidad de una reducida ambigüedad.

En concordancia al tema de investigación, la planificación y la programación juegan un papel muy importante, ya que son dos elementos que se deben tomar en cuenta a la hora de diseñar un modelo de sistema administrativo. En este ámbito, se estudia el diseño y desarrollo de software para administrar los recursos de sistemas de cómputo y para desarrollar software de aplicación, lo cual es de suma importancia ya que facilita los procesos administrativos de una empresa, simplificando las tareas y actividades y automatizando todos los procesos operativos.

2.2.25. Gestión documental

La gestión documental es, según Cortiza (2006), “un conjunto de operaciones y de técnicas relativas a la concepción y a la evaluación de los sistemas administrativos que se requieran desde la creación de un documento hasta su destrucción o transferencia a los Archivos”. (p. 15).

La gestión documental o gestión de documentos, es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, facilitar la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación a largo

plazo de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

Dentro de sus ventajas, encontramos:

- **Gestión y control efectivo:** la organización tiene acceso instantáneo a toda la documentación necesaria para su actividad de negocio, con las ventajas añadidas de la eliminación de desplazamientos, reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo, ahorro de espacio físico, resolución del problema de localización de documentos...
- **Uso racional de los recursos:** facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente y como un recurso colectivo. Como consecuencia, se reducen drásticamente situaciones como la duplicidad de documentos archivados, fotocopias innecesarias, dobles grabaciones de datos, etc.
- **Productividad y valor añadido:** genera una productividad y valor añadido adicionales, originados por el rápido acceso a la información dentro de la organización y su posterior distribución, sin necesidad de trasladar los documentos.

2.2.26. Ventas

La venta es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia. Fischer y Espejo (2011), definen que la venta es “toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio” (p. 226). Ambos autores señalan, además, que es “en este punto (la venta), donde se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores (investigación de mercado, decisiones sobre el producto y decisiones de precio)”

El concepto de venta es considerado como una forma de acceso al mercado que es practicada por la mayor parte de las empresas que tiene una saturación en su producción y cuyo objetivo es vender lo que producen, en lugar de producir lo que el mercado desea.

En síntesis, el concepto de venta tiene un trasfondo que orienta la atención de la empresa u organización hacia vender lo que produce (productos, servicios, ideas, etc.). Para ello, dirige sus esfuerzos hacia todas las actividades que le permitan estimular a sus prospectos para que tomen una decisión favorable (como comprar, realizar donaciones, inscribirse en un partido político, etc.)

2.2.27. Compras

De acuerdo a Martínez (1999), las compras son “obtener de exterior a la empresa, los materiales, productos y/o servicios que necesite para su funcionamiento, en las cantidades y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al menor precio que permita el mercado.” (p. 118).

El proceso de compras dentro de una organización consiste en precisar cuáles son sus necesidades de bienes y servicios, identificando y comparando los proveedores y abastecimientos que se tienen disponibles, negociar con sus

proveedores quienes constituyen las fuentes de abastecimiento o de algún modo llegar a convenios en los cuales se estipulan los términos de compra, celebrar contratos y colocar, para finalmente recibir los bienes y los servicios, prosiguiendo con el pago de estos.

El área de compras es uno de los departamentos que hoy en día está tomando gran importancia, con esto no se quiere decir que no la tenía en el pasado, solo que las empresas al estar relacionándose más con mercados nacionales e internacionales tienden a buscar organizaciones que puedan abastecer de productos que cumplan con un alto nivel de calidad, precio y entrega. De aquí que el área de compras tome un papel importante, recordemos que toda organización depende de los bienes y servicios ofrecidos por otras organizaciones y la mejor manera de obtener estos es a través del departamento de compras.

2.2.28. Logística

La logística es una pieza clave en la cadena de producción y/o suministro de cualquier empresa. A través de la logística, las empresas consiguen poner a disposición de los clientes sus productos y servicios en el momento y lugar adecuados.

Según Arbones (1999), logística se refiere a “la planificación, organización y control del conjunto de las actividades de movimiento y almacenamiento que facilitan el flujo de materiales y productos desde la fuente al consumo, para satisfacer la demanda al menor coste, incluidos los flujos de información y control”. (p. 4).

La logística engloba todo un entramado de elementos y procesos que, de no gestionar de manera adecuada, la empresa posiblemente acabaría en la

quiebra. La organización y planificación eficaz de la logística empresarial permite a las empresas optimizar procesos y reducir costes.

2.3. Definición Términos Básicos

Administración: disciplina que se encarga de realizar una gestión de los recursos ya sean materiales o humanos.

Capital: conjunto de recursos, bienes y valores disponibles para llevar a cabo una actividad definida y generar un beneficio económico.

Cobranza: es el acto de obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad.

Costo: gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.

Eficacia: capacidad de lograr los objetivos planteados en una organización en el menor tiempo y con la cantidad mínima de recurso.

Eficiencia: capacidad de lograr las metas propuestas en una organización.

Finanzas: estudio de la circulación del dinero entre los individuos, las empresas o los distintos Estados.

Inventario: conjunto de artículos que se acumulan en el almacén pendientes de ser utilizados en el proceso productivo.

Materia Prima: bien que es transformado durante un proceso de producción hasta convertirse en un bien de consumo.

Modelo: prototipo que sirve de referencia y ejemplo para todos los que diseñan y confeccionan productos de la misma naturaleza.

Recursos: son medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad.

Pagos: modo de extinguir obligaciones a través del cumplimiento efectivo de una prestación debida.

Procedimiento: es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Producción: actividad destinada a la fabricación, elaboración u obtención de bienes y servicios.

Productividad: relación que existe entre la producción y los recursos empleados, combinado eficiencia y efectividad.

Sistematización: es el orden que se le deben dar a las cosas, mediante una organización de los elementos con los cuales se trabaja.

Software Administrativo: es un sistema que ayuda a las empresas a contar con herramientas que se ajusten a sus necesidades.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de una investigación, se podría decir que constituye lo significativo de los hechos fenómenos hacia los cuales está encaminado el interés de los mismos.

Hurtado (2012), expresa que “un marco metodológico es aquel donde el investigador expone las técnicas, métodos y procedimientos para el apoyo de los objetivos pertinentes del respectivo estudio, siguiendo el diseño de un autor” (p. 47). En tal sentido, esta parte del trabajo describe detalladamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología, sustentada por criterios de autores de libros metodológicos.

3.1. Tipo y diseño de la investigación

De acuerdo a las características metodológicas del estudio, la presente investigación se determina de tipo factible, que según Mijares y García (2007), establecen que “consistirá en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.” (p. 5). Se considerará factible ya que se propone a la empresa Ducharne´s Pastelería un Sistema Administrativo que

ayude a mejorar y automatizar los principales procesos que se producen en la organización. En cuanto al diseño de la investigación, será de campo, ya que según Mijares y García (2007), presenta que el diseño de investigación de campo “es un análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, haciendo uso de métodos de investigación conocidos o en desarrollo” (p. 4).

En este sentido, el estudio de campo permite al investigador obtener información de primera mano, es decir, directamente de la realidad donde se produce la problemática al respecto, ayudando a conocer la situación actual en cuanto a los procesos en la empresa Ducharne’s Pastelería.

3.2. Población y muestra

Según Tamayo y Tamayo, (2004), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”(p.114).Por su parte, para Busot (1994), “una población puede estar referida a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p. 122). La población en este estudio estará conformada por los trabajadores que laboran en la empresa Ducharne’s Pastelería que se encuentra localizada en Valencia estado Carabobo

Según Tamayo y Tamayo (2004), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38). La muestra es el factor que permite determinar las fallas del problema

ya que es capaz de generar los datos de estudio. En este sentido, añade Méndez (1994), que la muestra está conformada por “un sub grupo de la población”. (p. 107)

Para esta investigación, en virtud de que la población es finita y solo consta de 3 personas, se tomará como muestra toda la población para el estudio y ésta se denominara muestreo censal, que según Castellanos (2008), la muestra censal es “aquella donde todas las unidades de estudio son consideradas como muestra, o donde el subconjunto representa la población entera” (p. 133).

3.3 Validez del instrumento

De acuerdo a Tamayo y Tamayo (2007), la validez del instrumento “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide, lo que pretende medir, mide todo lo que el investigador quiere medir. La validez está en relación directa con el objetivo del instrumento” (p. 433),

Es importante señalar que para determinar validez del instrumento antes de la aplicación se debe someter a un juicio de expertos, que consiste en entregar a un número impar de tres o cinco expertos en la materia objeto de estudio, metodología y/o construcción de instrumento; a cada uno se le entregará una copia que contenga el título de la investigación, objetivo general y objetivos específicos, operacionalización de las variables, el instrumento y la matriz que debe llevar. Evaluado el instrumento se le harán las correcciones al mismo, para su aplicación.

3.4. Fases Metodológicas

Las fases metodológicas se refieren a los procedimientos a seguir en el desarrollo de la investigación, específicamente, en la ejecución de los objetivos específicos planteados en el estudio, estos se explican a continuación:

Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la empresa Ducharne's Pastelería en cuanto a la necesidad de la elaboración de un modelo de sistema administrativo.

Para la elaboración de la presente investigación se hace necesario recabar información a través de técnicas e instrumentos de recolección de información, en este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2013), señalan que la técnica de recolección de información es: “Aquella que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente” (p. 235). Al respecto, en esta primera fase se empleó la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables a medir. Según Sabino (2012), “La encuesta trata de requerir información a un grado socialmente significativo, sacar las conclusiones que se corresponderán a los datos recogidos” (p. 35). Esta técnica utiliza los cuestionarios como medio principal para reunir información. Al respecto, Arias, (2012), establece que:

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita, mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p 74).

En esta investigación, el cuestionario fue aplicado a los sujetos de estudio, a través de una serie de preguntas, las cuales permitieron conocer la situación actual en cuanto a la necesidad de la elaboración de un modelo de sistema administrativo. En esta investigación, la encuesta se realizó al personal que labora en la empresa. Seguidamente se define la población como el universo conformado por el conjunto de elementos que poseen características y atributos parecidos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), establecen que la

población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p. 174).

Para los efectos de esta investigación se toma la población total, a la que se denomina censo poblacional, la cual es definida por ser esta muy reducida y estadísticamente manejable, además, tiene la ventaja de extraer conclusiones sin riesgo de hacer generalizaciones que puedan no ser ciertas. De acuerdo a López (2013), define la muestra censal “como aquella porción que representa a toda la población, es decir la muestra es toda la población a investigar.” (p. 12)

Este instrumento será aplicado a cuatro (4) personas que son las que laboran en la empresa, conformando así la población y la muestra ya que, para Tamayo (2004) “se considera como población la totalidad del fenómeno a estudiar y la muestra la parte representativa de la población” (p. 211). Al respecto, Sabino (2012), señala: “una muestra en un sentido amplio no es más que eso, una parte del todo llamado universo y que sirve para representarlo”. (p. 83).

Los datos obtenidos después de aplicar las técnicas e instrumentos de recolección, se clasificarán, registrarán y tabularán para su posterior análisis e interpretación.

Fase II. Identificación de las debilidades del proceso administrativo de la empresa Ducharne´s Pastelería

Para identificar las debilidades es importante definir la investigación documental.

Según Palella y Martins (2010), define:

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular

o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (p. 88)

En la investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

Para ello, en esta fase se aplicó la observación directa, que según Tamayo (2007), la define como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. (p. 193). La misma se realizó a través de una lista de cotejo que suministró información necesaria, donde se observó las debilidades del proceso administrativo de la empresa Ducharne`s Pastelería. Esto permitió conocer los elementos que requieren una mayor atención para ser corregidos. Los resultados obtenidos a través del instrumento anteriormente mencionado, se presentaron con sus ítems y las respuestas, desarrollando para cada uno los respectivos análisis con el fin de lograr la mejor interpretación posible.

Dichos elementos fueron tomados en cuenta para la elaboración del modelo que la empresa requería, y, en consecuencia, se incluyó en el mismo como solución al problema presentado.

Fase III. Diseño de un modelo de sistema administrativo para organizar y controlar el proceso de producción de la empresa Ducharne`s Pastelería.

En esta fase, se diseñará el modelo del sistema administrativo para optimizar y organizar los procesos de producción en la empresa Ducharne`s

Pastelería., los cuales se elaborarán luego de obtener los resultados producto de la aplicación de la fase I y la Fase II, de la siguiente forma: en primer lugar se hará la presentación de la propuesta, que consiste en un resumen explicativo de lo que se sugiere para mejorar la problemática hallada, seguidamente se presenta los objetivos, primero el objetivo general y luego los objetivos específicos. En tercer lugar, se encuentra la justificación donde se hace mención del por qué es necesaria implantar y aplicar la propuesta señalada. Luego, la factibilidad, donde se expone la factibilidad operativa, técnica y económica de la propuesta. Por último, se desarrolla la propuesta explicada a través de un instructivo contentivo para comprender el funcionamiento del modelo de sistema.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En esta sección se presenta el análisis de los resultados obtenidos que sustentan y explican toda la información presentada, en cumplimiento de las fases metodológicas del estudio. Una vez recolectada la información, se procedió a organizar y a analizar los resultados obtenidos mediante la técnica de observación y la entrevista, la cual se llevó a cabo mediante una visita a la empresa. A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado al personal que labora en la empresa Ducharne´s Pastelería.

Para Tamayo y Tamayo (2006), el análisis es “la descomposición de elementos que conforman la totalidad de datos para clasificar el material recolectado desde diferentes puntos de vista” (p. 205). Cada una de las respuestas emitidas, fueron tabuladas de acuerdo a las dimensiones; los ítem se presentan con sus frecuencias y porcentajes en cada opción, los mismos se agrupan en cuadros y posteriormente en gráficos.

Los cuadros estadísticos según Valera (2002), “presentan información en forma conveniente, útil y comprensible, donde se utilizan conjuntos finitos para presentar, organizar, analizar, comparar y luego comunicar” (p. 36)

Por otra parte, en lo referente a los gráficos, igualmente se elaboraron las representaciones gráficas de cada tabla para visualizar las tendencias más representativas, la elaboración e interpretación de gráficos estadísticos es también un segmento significativo de la cultura estadística a la que actualmente se brinda más cuidado y Sabino (2008), define como:

El tipo de operación que se efectúa naturalmente con toda la información numérica resultante de la investigación. Ésta luego del procedimiento que ya se le habrá hecho, se nos presentaría como un conjunto de cuadros, tablas, medidas, a los cuales se le han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente. (p. 134).

Este análisis permitió cuantificar los resultados, al aplicar la estadística receptiva, a tal efecto, las alternativas de las respuestas se analizaron porcentualmente, para así posteriormente graficar según los resultados obtenidos. De igual forma, se cotejaron los resultados del cuestionario aplicado como instrumento de recolección de datos, el cual constó de diez (10) preguntas dicotómicas con opciones cerradas de sí y no, posteriormente, se procedió a realizar un breve análisis cualitativo a cada ítem.

En atención a lo anteriormente expuesto, a continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron de la muestra seleccionada con cada uno de los ítems que conformaron el instrumento. (Ver anexos).

4.1 Diagnostico de la situación actual en cuanto a la necesidad de la elaboración de un modelo de sistema administrativo.

Indicador: Objetivos

Ítem 1. ¿Conoce herramientas administrativas que faciliten la organización y control de los procesos de una Pastelería?

Cuadro 1. Conocimiento de las herramientas administrativas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Verdú, G (2019)

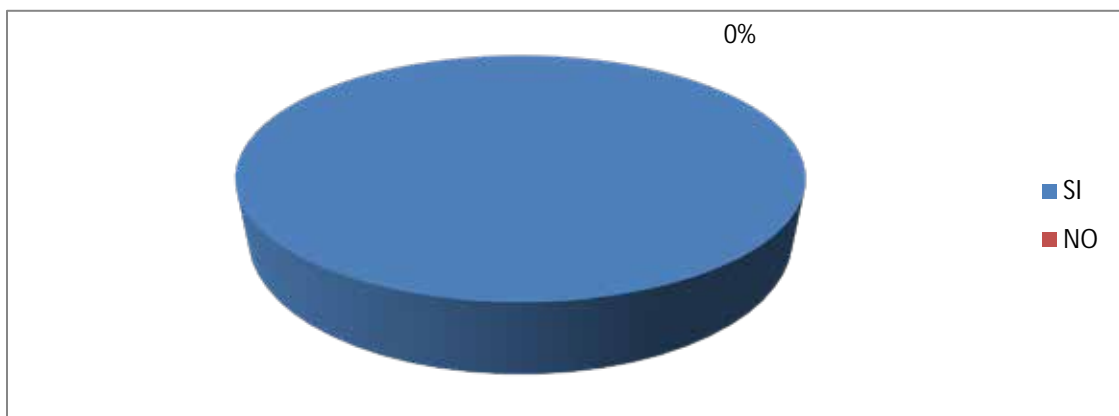


Gráfico1. Conocimiento de las herramientas administrativas

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del instrumento.

Análisis. En este ítem se observa, que el 100% de los encuestados conocen las herramientas administrativas que se debe tener en una empresa. Drucker (1954) comentaba que “se debe implementar una gama de sistemas diseñados para ayudar a la organización a funcionar bien”, por lo que el personal solo requerirá de una inducción en el manejo del modelo de sistema administrativo

que se propone en esta investigación.

Indicador: Mecanismos de control

Ítem 2. ¿Se realiza un control de inventario de materia prima?

Cuadro 2. Control de Inventario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Verdú, G (2019)

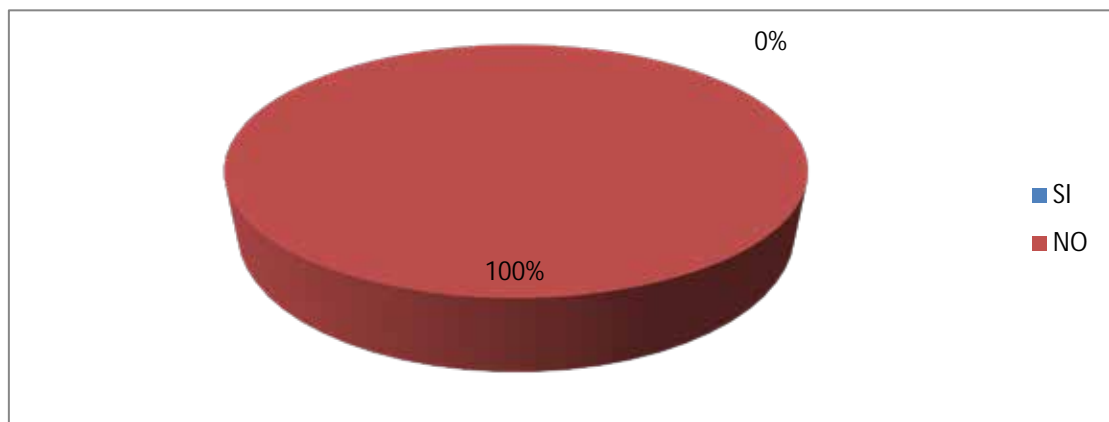


Gráfico2. Control de Inventario

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis. De acuerdo a los resultados que se muestran en este ítem, el 100% de las personas encuestadas señalan que no se realiza un control de inventario de materia prima, lo que genera confusión acerca de la cantidad con la que se cuenta para cumplir con la demanda, ocasionando en muchas oportunidades la adquisición de los mismos a un costo más elevado. Consecuentemente, no se podrá detectar a tiempo si existe una utilización de materiales mayor a la prevista que ocasione pérdidas a la empresa, al no ser tomadas en cuenta para

los precios de venta de los productos terminados.

Indicador: Objetivos.

Ítem 3. ¿Conoce los procesos de la Pastelería?

Cuadro 3. Conocimiento de los procesos de la Pastelería

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Verdú, G (2019)

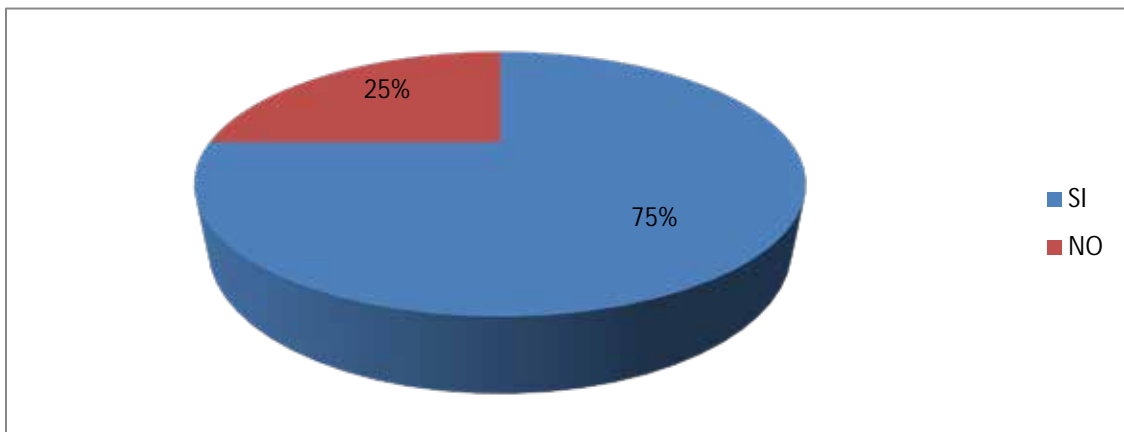


Gráfico 3. Conocimiento de los procesos de la Pastelería.

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis. Se observa que el 75% de los encuestados si conoce los procesos de la pastelería tal como la recepción de pedidos, la compra de materia prima, las ventas, entre otros. Sin embargo, el 25% restante opina lo contrario, lo que significa que no se conoce con claridad los procesos, ya que no se registra ninguna operación de este tipo, y por tanto, existe una informalidad que genera desinformación y desorden a la hora de organizar y controlar.

Indicador: Entrada de datos

Ítem 4 ¿Existe un proceso de cambio de precios de los productos según la situación inflacionaria?

Cuadro 4. Existencia de proceso de cambio de precios de los productos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Verdú, G (2019)

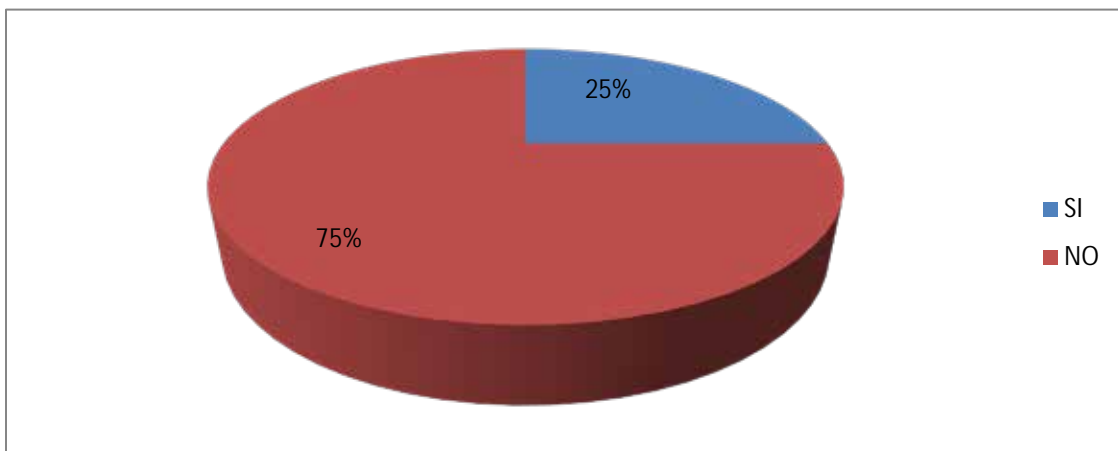


Gráfico 4. Existencia de proceso de cambio de precios de los productos.
Fuente. Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis. En este gráfico se observa que el 75% del personal encuestado respondió que no existe un proceso de cambio de precios en los productos según la situación inflacionaria. Otro 25% considera que si se realiza el cambio. Se puede señalar, que el proceso de cambio de precios no se realiza de forma frecuente como lo exige la situación inflacionaria en la que se vive actualmente. Esto trae como consecuencias una pérdida directa a la empresa al no actualizar los costos y realizar las ventas a un precio que no generará

ingresos y no cumplirá con el monto requerido para las próximas compras.

Indicador: Entrada de datos.

Ítem 5. ¿La empresa cuenta con algún modelo de sistema administrativo que le permita llevar el control de sus movimientos?

Cuadro 5. Existencia de un modelo de sistema administrativo que permita el control de los movimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Verdú, G (2019)

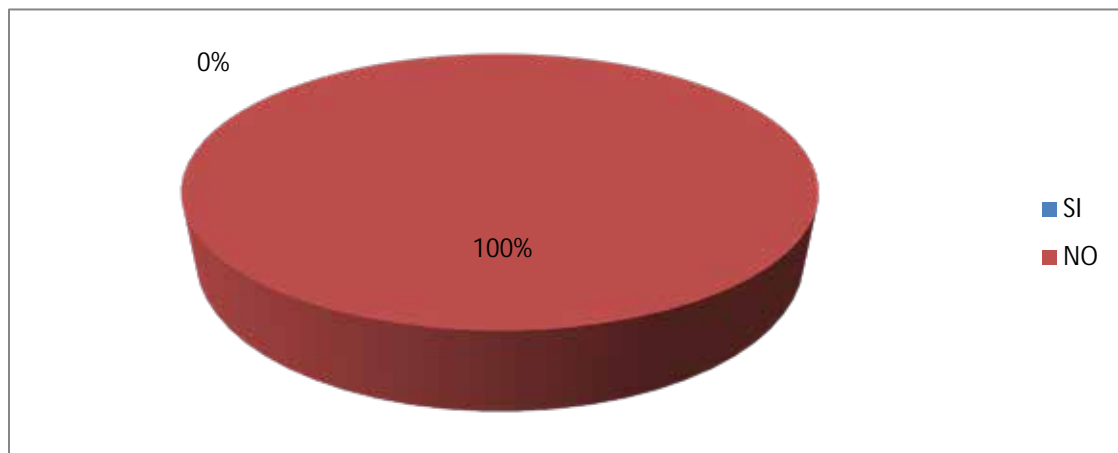


Gráfico 5. Existencia de un modelo de sistema administrativo que permita el control de los movimientos

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis. Los resultados obtenidos en este ítem indican, que el 100% de las personas encuestadas consideran que no existe un modelo de sistema administrativo que permita el control de los inventarios. Rockart al respecto dice que “las empresas deben enfocarse como un proceso de detección de problemas y apoyarse en un modelo. En este caso existirá mayor seguridad de que se observen y corrijan las deficiencias” (p. 664), por lo que es necesario

contar con un modelo que nos ayude a visualizar las debilidades más rápido.

Indicador: Objetivos

Ítem 6. ¿Se cuenta con un modelo de sistema que permita ver la información de la empresa de manera sencilla y clara?

Cuadro 6. Existencia de un modelo de sistema que permita ver la información de la empresa de manera sencilla y clara

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Verdú, G (2019)

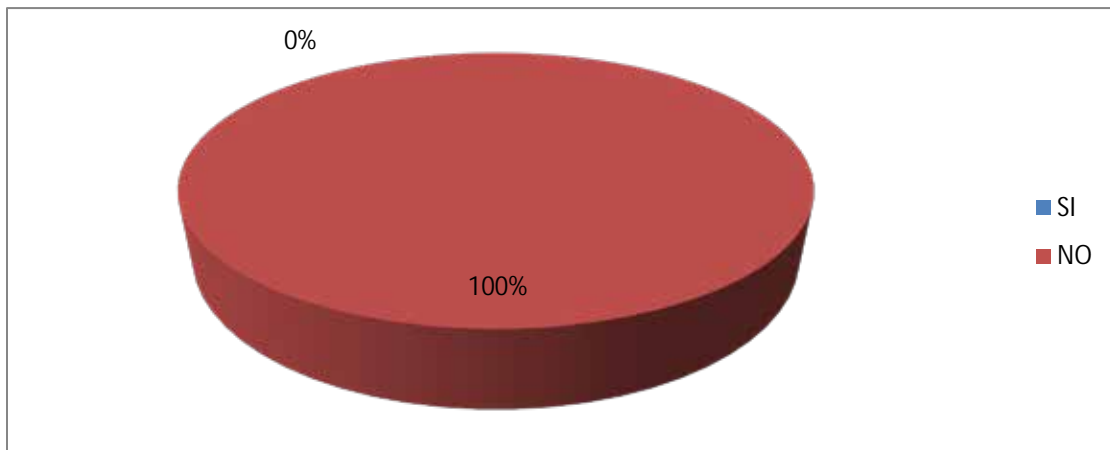


Gráfico 6. Existencia de un modelo de sistema que permita ver la información de la empresa de manera sencilla y clara

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis. El 100% de los encuestados respondió que no existe un modelo de sistema administrativo que permita ver la información de forma clara y sencilla, lo que impide la toma de decisiones y conocimiento acerca del comportamiento de la empresa para tomar medidas correctivas que la encaminen al alcance sus objetivos, o medidas preventivas, para evitar situaciones que puedan perjudicar de forma importante a la empresa.

Indicador: Transformación de datos

Ítem 7. ¿Se cuenta con una base de datos de materia prima generalizada en una unidad de medida?

Cuadro 7. Existencia de base de datos de materia prima generalizada en una unidad de medida

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Verdú, G (2019)

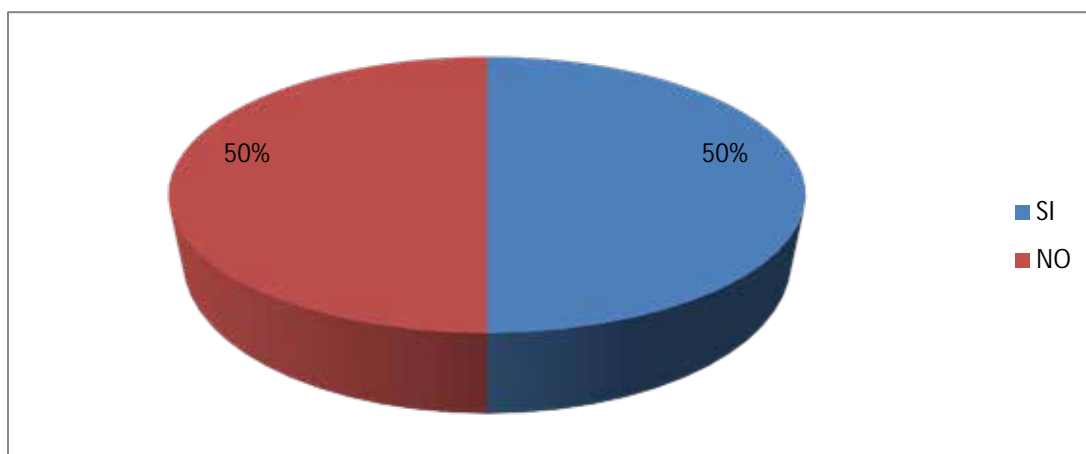


Gráfico 7. Existencia de una base de datos de materia prima generalizada en una unidad de medida.

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: Como se observa en este ítem, las opiniones están divididas. Un 50% considera que si existe una base de datos de materia prima generalizada en una unidad de medida. El otro 50% restante opina lo contrario. Se puede señalar, que no se encuentran registradas todas las materias primas generalizadas en una unidad de medida de los productos terminados, por tanto, existen materiales que no han sido agregados al modelo de sistema que utilizan actualmente, y en consecuencia, estos no han sido tomado en cuenta para el

precio de venta a los clientes, originando un ingreso menor al invertido.

Indicador: Transformación de datos

Ítem 8. ¿El modelo de sistema utilizado le permite cambiar los precios de sus productos en base a la tasa de cambio y a la variación de los costos de materia prima?

Cuadro 8. Utilización de un modelo sistema que permita el cambio de precio en base a la tasa de cambio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	25	100%

Fuente: Verdú, G (2019)

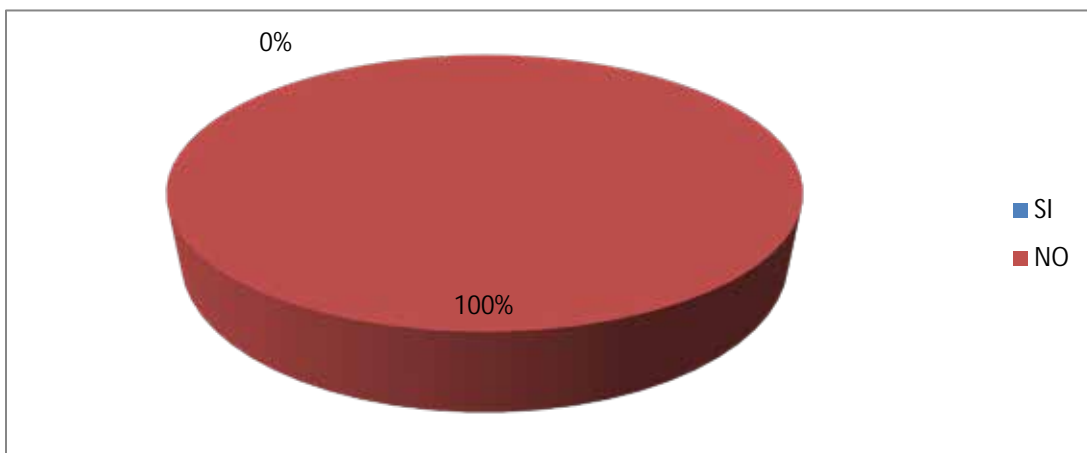


Gráfico 8. Utilización de un modelo de sistema que permita el cambio de precio en base a la tasa de cambio

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis. Los resultados obtenidos en este ítem indican, que el 100% de las personas encuestadas consideran que el modelo de sistema utilizado no le permite el cambio de precios según la tasa de cambio y la variación de los costos de materia prima. Por tanto, se puede señalar que los precios que manejan no se encuentran actualizados acordes con los señalamientos mencionados anteriormente, lo que origina una constante pérdida en las ventas y no se recupera ni se obtiene una ganancia mayor a la invertida.

Indicador: Salida de datos

Ítem 9. ¿El modelo de sistema que utiliza es capaz de calcular rápidamente la utilidad económica generada en base a sus compras y sus ventas?

Cuadro 9. Utilización de un modelo de sistema que calcule rápidamente la utilidad económica

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Verdú, G (2019)

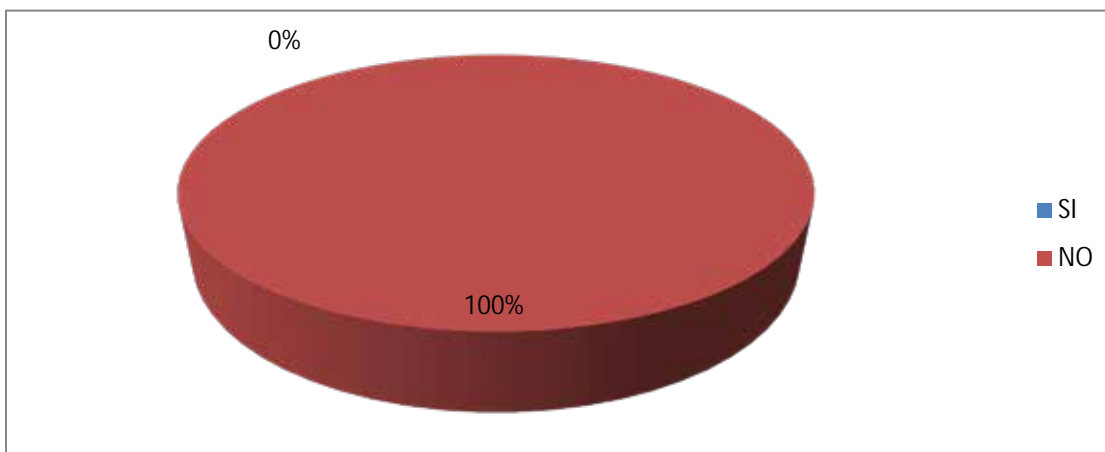


Gráfico 9. Utilización de un modelo de sistema que calcule rápidamente la utilidad económica

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis. Los resultados obtenidos en este ítem, señala que el 100% del personal encuestado considera que el modelo de sistema utilizado no es capaz de calcular rápidamente la utilidad económica en base a sus compras y ventas. Por tanto se puede deducir, que la empresa no cuenta con una información confiable acerca de cómo va encaminada la misma, lo cual no le permite tomar decisiones asertivas que le ayude a generar mayores ingresos; ni medidas

correctivas para disminuir el nivel de gastos o fallas que se encuentren en el proceso.

Indicador: Salida de datos

Ítem 10. Al final del período, ¿la información ingresada permite determinar con qué material físico cuento?

Cuadro 10. Conciliación eficaz entre la información registrada y la información real

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Verdú, G (2019)

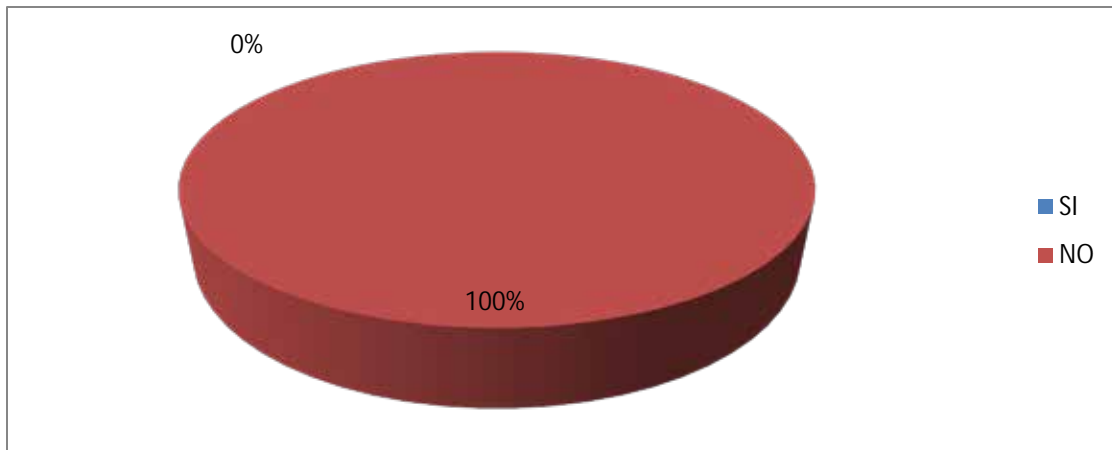


Gráfico 10. Conciliación eficaz entre la información registrada y la información real
Fuente. Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis. En este ítem se observa, que los encuestados consideran que la información ingresada en el modelo de sistema no les permite determinar con que material físico, cuentan en un determinado período. Se puede señalar entonces, que, al no conocer exactamente la cantidad de materia prima para la elaboración de productos, no se puede saber si se gastó más o menos del material señalado en la formula, por tanto, hay una merma que no se calcula ni se añade al precio de venta, originando costos adicionales que no se han

incluido a los precios establecidos. Consecuentemente causa una pérdida a la empresa.

Indicador: Salida de datos

Ítem 11. ¿Cree usted que el dueño de la empresa pueda tomar decisiones basándose en la información que obtiene del modelo de sistema utilizado actualmente?

Cuadro 11. Posibilidad de tomar decisiones basándose en la información que obtiene del modelo de sistema que utiliza actualmente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Verdú, G (2019)

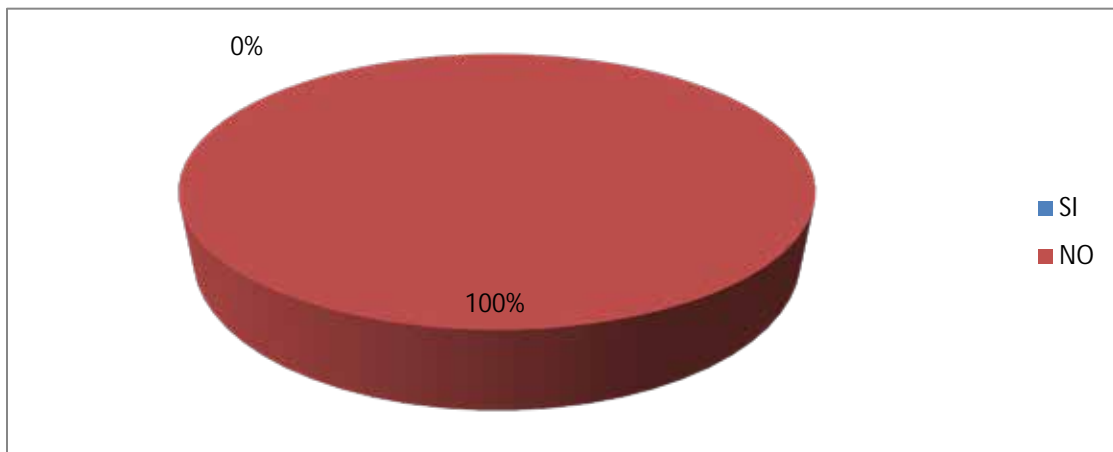


Gráfico 11. Posibilidad de tomar decisiones basándose en la información que obtiene del modelo de sistema que utiliza actualmente

Fuente. Datos extraídos de la aplicación del instrumento

Análisis: Como se observa en este ítem, todos los encuestados coinciden en que el modelo de sistema utilizado no le permite al dueño tomar decisiones en base a la información que refleja el mismo. Por tanto, esta situación afecta la planificación y uso posterior de los recursos tal como lo dijeron Robles y

Alcérreca (2000) cuando dice que planificar consiste en “programar acciones a realizar, presupuestar los recursos requeridos para llevarlas a cabo, fijar procedimientos de operación...” (p. 30).

4.2 Identificar las debilidades del proceso administrativo en la empresa Ducharne’s Pastelería.

Cuadro 12. Lista de cotejo

Ítems	Aspecto a observar	Sí	No
1	Elaboración y ejecución de pagos que se generan para operar la empresa, garantizando el registro y control adecuado de los mismos.		X
2	Registro de ventas realizadas		X
3	Registro y pago a proveedores		X
4	Planificación y ejecución de las compras de insumos para garantizar el stock del inventario de sus productos para la venta		X
5	Recepción, validez y registro de pedidos según stock de inventario disponible		X
6	Registro de entrada y salida de materia prima en el inventario.		X

Análisis:

Ítem uno. Se observa que la elaboración y ejecución de pagos no se realiza de forma adecuada, esto debido a que presenta desorganización a nivel administrativo y operativo, ya que éstos se realizan de manera informal sin registrar ninguna transacción ni llevar un control de los soportes, lo que conlleva a no conocer el monto invertido en los gastos que presenta la empresa.

Ítem dos. En cuanto a este ítem, se pudo observar que la empresa no lleva un control ni un registro de las ventas realizadas, es decir, de los ingresos que

genera de las mismas. Esto se debe a que no cuenta con un modelo de sistema administrativo que le permita realizar el registro de dichas operaciones, y que éste a su vez, le genere la información necesaria para conocer su estado de ganancias y pérdidas, y en base a ello, tomar las decisiones correctamente.

Ítem tres. En este aspecto se observa que no se lleva un registro sobre los pagos realizados a los proveedores por concepto de materia prima, esto debido a que como en el punto anterior no se cuenta con un modelo de sistema administrativo que permita el registro de dicha transacción para manejar un mejor control. Adicionalmente, se detectó que tampoco se tiene un respaldo sobre la lista de los proveedores con los que trabaja, por lo cual dificulta y retrasa el cumplimiento de dicha actividad.

Ítem cuatro. Se observa que no se tiene una planificación y ejecución de las compras de los insumos para garantizar el stock del inventario de sus productos para la venta. Esto se debe a que no se lleva un control acerca del consumo diario realizado de cada material por la elaboración de cada producto, y por tanto, no existe una mayor planificación, sino que por el contrario, se realiza la compra una vez que se percata del desabastecimiento de cada material adquiriéndolo a un costo más alto que el anterior.

Ítem cinco. En cuanto a este ítem, se pudo observar que la recepción, validez y registro de los pedidos según stock disponible no se lleva a cabo. La razón de ello, radica en que la recepción del pedido se realiza de manera informal, es decir vía telefónica, y esta no es registrada por el motivo de no contar con un modelo de sistema administrativo. Por su parte, no se lleva a cabo la revisión del stock del inventario antes de aceptar un pedido, y por tanto, las compras se realizan sin previa planificación, asumiendo los costos adicionales.

Ítem seis. Se observa que el registro de entrada y salida de materia prima en el inventario no se realiza en la empresa. Esto se debe a que no se ha creado un control y una supervisión del mismo a la hora de elaborar los productos, y la inexistencia de un modelo donde registrar dicha información limita el

cumplimiento de este proceso.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Actualmente los emprendedores que inician un proyecto o están por comenzar se encuentran en la búsqueda constante de organizar, controlar y mejorar los procesos administrativos, que les permita conocer la información necesaria para la toma de decisiones correcta. Debido a las exigencias del mercado y a alta competitividad, las empresas deben ofrecer productos y servicios de alta calidad, y para ello necesitan operar de forma eficaz y eficientemente para integrar todos sus recursos sin descuidar los procedimientos realizados de manera tal que garanticen la satisfacción del cliente.

En este contexto, es importante contar con una herramienta que permita la supervisión de los procesos administrativos a través del control de costos e inventario de materia prima, que se genera con la compra de los mismos y las ventas realizadas para determinar la utilidad o pérdida de la operación en un tiempo determinado, es decir, se debe contar con la información al día, incluyendo la actualización de costos de materia prima y las entradas y salidas de ella para conocer cuándo realizar las compras y con qué cuenta para generar la venta de mis productos terminados, y así saber cuál fueron mis ingresos y egresos del período.

Visto de esta forma, resulta obvia la necesidad de evaluar los procesos para

su organización y control del mismo, que constituye una medida para conocer y diagnosticar fallas y errores que se estarían presentando dentro de la empresa. Sobre estas consideraciones se presenta la propuesta, a través del diseño de un modelo de sistema administrativo a la empresa Ducharne's Pastelería, para organizar y controlar dichos procesos.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar un modelo de sistema administrativo para la organización y control de los procesos en la empresa Ducharne's Pastelería.

5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

Presentar a la empresa Ducharne's Pastelería un instructivo contentivo del modelo de sistema administrativo para el conocimiento de su funcionamiento.

Diseñar el modelo de sistema administrativo en la computadora de la persona encargada de la administración de la empresa.

Aplicar una instrucción al personal para manejar y operar el modelo de sistema administrativo elaborado.

5.3 Justificación de la Propuesta

La propuesta presentada pretender servir como herramienta que refleja el manejo en cuanto a organización y control de los procesos de manera rápida y fácil, ayudando al emprendedor a tener una mejor administración de sus recursos y permitiéndole contar con información actualizada para conocer e identificar las debilidades que presente, y en base a ello, tomar acciones

correctivas, o en su defecto, preventivas que ayude a su negocio a crecer y generar altos márgenes de ganancias.

Así mismo la implementación de este modelo proporcionará el cambio de los costos invertidos en materia prima, con el fin de mantener actualizada la información en relación a los ajustes externos generados por la hiperinflación.

Por otra parte, se tendrá un control de las entradas y salidas del inventario de materia prima, así como la oportunidad de planificar las compras del mismo y conocer la cantidad de ingredientes con los que se cuenta para la elaboración del producto terminado, el cual en este caso serán las tortas.

Los resultados obtenidos de aplicar la propuesta permitirán comparar el inventario físico con lo reflejado en el sistema, y determinar si existe algún tipo de merma. A su vez, proporcionará información en cuanto a la utilidad generada durante un período, para que el emprendedor pueda visualizar fácilmente cómo va el comportamiento de su empresa, y tomar acción para corregir cualquier desviación o llevar a cabo medidas para aumentar su productividad.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Operativa: el personal de la empresa en estudio será capacitado para operar o manejar el modelo de sistema administrativo mediante la asignación del instructivo contentivo que contendrá la información necesaria para entender el funcionamiento del mismo. Será necesaria la contratación de un técnico para instalar y cerciorarse que el sistema funciona perfectamente en la computadora, en este caso no tendrá mucha complicación ya que será un documento en Excel adaptado a la configuración de la máquina. Por último, se encargará de instruir al personal sobre el manejo del modelo.

Factibilidad Técnica: entre los recursos técnicos que se necesita para

implementar la propuesta cabe hacer mención de una computadora que tenga Excel 2013 para la instalación y funcionamiento del modelo de sistema administrativo. La empresa cuenta actualmente con este equipo por lo que no es indispensable la compra del mismo.

Factibilidad Económica: en este punto de la factibilidad de la propuesta, cabe mencionar que para su ejecución será necesaria la siguiente inversión, dependiendo de la decisión que tome el director de la empresa en relación a la relación a la contratación de un técnico para la instalación del modelo y del adiestramiento para capacitar al personal sobre su funcionamiento.

RECURSO	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Modelo del Sistema Administrativo	\$ 70	\$ 70
Instalación del Modelo de Sistema Administrativo	\$ 15	\$ 15
Adiestramiento al personal	\$ 30	\$ 30
TOTAL A INVERTIR		115\$

Fuente: Verdú, G. (2019)

5.4 Desarrollo de la Propuesta

5.4.1 Instructivo del Modelo de Sistema Administrativo

El instructivo se encontrará dividido en 3 partes de la siguiente forma:

- A. Información previa para el óptimo funcionamiento del modelo
- B. Descripción del Modelo de Sistema Administrativo
- C. ¿Cómo registrar las transacciones diarias?

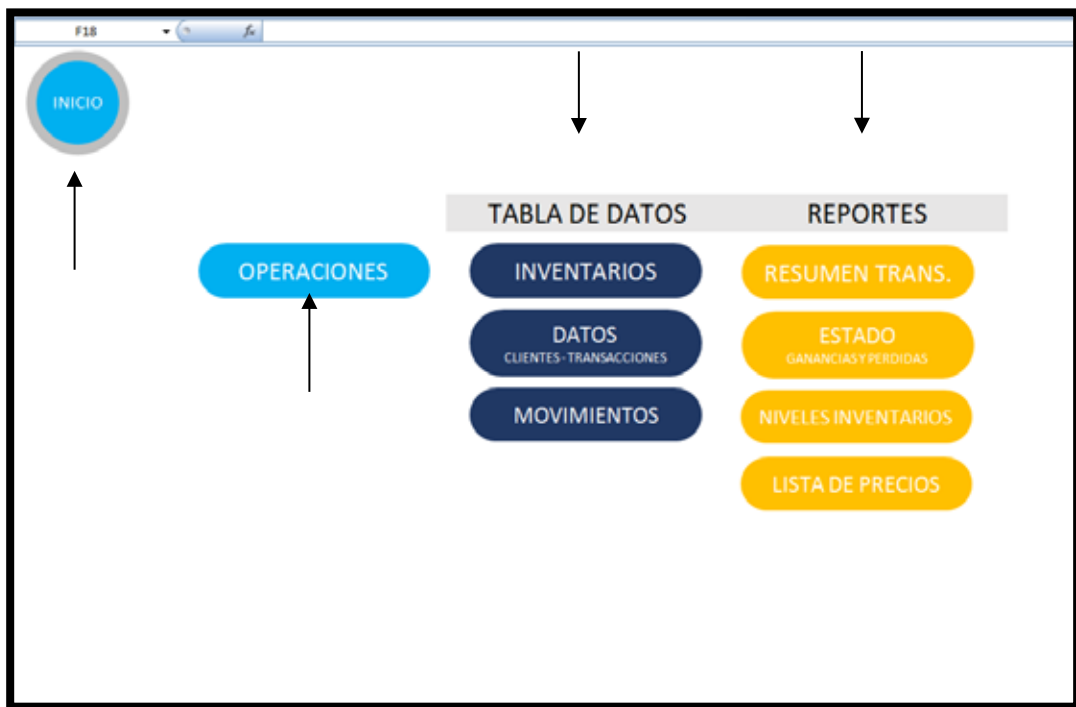
Manual de Procedimiento o Instructivo Contentivo del Modelo de Sistema Administrativo.

1. Información previa para el óptimo funcionamiento del modelo

Para el funcionamiento correcto del modelo de Sistema Administrativo, el usuario deberá crear una hoja estándar en un documento en Excel o en físico que deberá contener lo siguiente:

- Lista de todos los ingredientes o materia prima que se utilizan para la elaboración del producto terminado, estableciendo la unidad de medida con la cual trabajará en las fórmulas y su costo en divisas según la unidad de medida.
- Las recetas o fórmulas de los productos terminados con su unidad de medida correspondiente y el costo de cada materia prima empleado en divisas.
- Lista de los productos terminados, junto con el costo de producción y costo de venta.
- Lista de los gastos que maneja con regularidad

Reportes (Resumen Trans., Estado, Niveles Inventarios, Lista de Precios).



Inicio: opción que permite regresar a la página principal del modelo, cuando el usuario se encuentra en otro módulo. Éste siempre se encontrará en la esquina superior izquierda.

Operaciones: este módulo permitirá al usuario registrar las diferentes transacciones diarias que éste ejecute, como son el caso de: compras, producciones, ventas, gastos, ajuste positivo y ajuste negativo. El funcionamiento de esta página se explicará más adelante

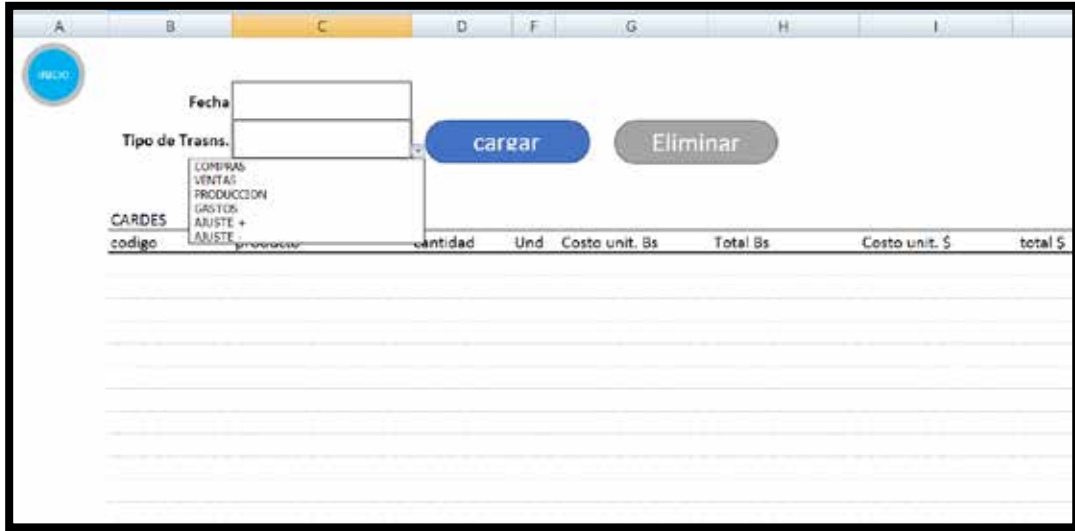


Tabla de Datos: este módulo se divide en 3 secciones:

Ü **Inventarios:** en esta página es donde el usuario podrá crear los elementos nuevos que utilizará dentro del modelo de Sistema Administrativo. Estos elementos serán:

MP = Materia Prima (Ingrediente)

PT = Producto Terminado

GA = Gastos

TIPO	Código INV	MP/PT	Unidad	Columna1	Costo\$	TIPO	Precio	Columna3
	MP01	Leche	L		\$ 1,05	MATERIA PRIMA		
	MP02	Azucar	kg		\$ 0,90	MATERIA PRIMA		
	MP03	Chocolate Bitter	kg		\$ 12,50	MATERIA PRIMA		
	MP04	Harina	kg		\$ 0,90	MATERIA PRIMA		
	MP05	Huevo	Und		\$ 0,02	MATERIA PRIMA		
	MP06	Margarina	kg		\$ 0,80	MATERIA PRIMA		
	MP07	Vainilla	ml		\$ 0,01	MATERIA PRIMA		
	MP08	Bicarbonato	gr		\$ 0,01	MATERIA PRIMA		
	MP09	Folvo de hornear	gr		\$ 0,02	MATERIA PRIMA		
	MP10	Sal	kg		\$ 0,41	MATERIA PRIMA		
	MP11	Café	kg		\$ 0,68	MATERIA PRIMA		
	MP12	Cacao	kg		\$ 3,10	MATERIA PRIMA		
	PT01	Torta de Vainilla	UND		\$ 4,35	PRODUCTO TERMINADO	\$ 10,89	
	PT02	Torta de Chocolate	UND		\$ 1,48	PRODUCTO TERMINADO	\$ 3,68	
	PT03	Torta de Moka	UND		\$ 1,26	PRODUCTO TERMINADO	\$ 3,14	
	GA01	Productos de Limpieza				GASTOS		
	GA02	Salarios				GASTOS		
	GA03	Viajes				GASTOS		
	GA04	Utensilios				GASTOS		

Para la creación de los elementos, el usuario deberá asignar la inicial de acuerdo a la leyenda mencionada anteriormente, colocando el número que le sigue según el correlativo. Seguidamente escribirá el nombre del elemento, la unidad de medida que emplea (para los elementos que lo requieran), el costo en \$ según la medida que colocó, y para el caso de los productos terminados, estos deben llevar el precio de venta en la columna “Precios”. Dicha información se encuentra en la hoja estándar creada al inicio.

Una vez creado el código, esta función permitirá introducir la fórmula (receta) del producto terminado, en la opción “Formulas” que se encuentra arriba en la parte superior (a lado de “Inventarios”).

N		O	P	Q	R	S	T	U	W
INDO		INVENTARIOS		FORMULAS					
Formulas de Receta									
PT	Cod PT	PT	Cod MP	MP	Cantidad MP	Unidad	Costos Unitario		
Torta de Chocolate	PT02	Torta de	MP10	Sal	0,005	Kg	\$	0,41	
Torta de Moka	PT02	Torta de	MP01	Leche	0,3	l	\$	1,05	
Torta de Vainilla	PT02	Torta de	MP02	Azucar	0,3	Kg	\$	0,90	
	PT02	Torta de	MP04	Harina	0,25	Kg	\$	0,90	
	PT02	Torta de	MP05	Huevo	4	Und	\$	0,02	
	PT02	Torta de	MP06	Margarina	0,17	Kg	\$	0,80	
	PT02	Torta de	MP07	Vainilla	2	ml	\$	0,01	
	PT02	Torta de	MP08	Bicarbonato	5	gr	\$	0,01	
	PT02	Torta de	MP09	Polvo de hornear	5	gr	\$	0,02	
	PT02	Torta de	MP12	Cacao	0,09	Kg	\$	3,10	

Ü **Datos (Clientes – Transacciones):** en esta sección se encuentran todos los tipos de transacciones (Compras, Ventas, Producción, Gastos, Ajuste +, Ajuste -) en la primera columna y los Clientes/Proveedores creados en la segunda columna, los cuales se utilizarán en la página de “Movimientos”, donde aparecerán una lista desplegable mostrando las opciones según la acción que se vaya a realizar (“Tipo de Transacción” y “Cliente/Proveedor”) respectivamente. Es importante aclarar que los “tipos de transacciones” no pueden ser modificados por el usuario, ya que se encuentra configurada por el técnico. En caso de que se requiera modificar o añadir información respecto a este elemento, se deberá consultar al técnico para que configure el cambio que se desea. Los Clientes y Proveedores que se requieran añadir, pueden ser creados por el usuario en la tabla de datos de “Clientes/Proveedores”. Para su creación, se deberá asignar un código que contenga la inicial “P” para los Proveedores y la inicial “C” para los clientes seguido del número

que se le coloque según el correlativo de los otros que ya han sido creados.

	TIPO DE TRANSACCIONES							CLIENTES / PROVEEDOR	
INVO	TIPO TRANS.	CARDES	ModCliPro	ModCosPrec	ModMuestraCost	EF	COD_CLIPRO	CLIENT/PROV	Coli
	COMPRAS	1		1 COSTO		0 Egresos	C001	Maria Gonzalez	
	VENTAS	-1		1 PRECIO		1 Ingresos	C002	persona xyz	
	PRODUCCION	-1		0 COSTO		0	C003	Neo Trigal	
	GASTOS	1		1 COSTO		0 Egresos	P001	Distribuidor abs	
	AJUSTE +	1		0 COSTO		1	P002	Carlos Perez	
	AJUSTE -	-1		0 COSTO		1	P003	Bodegon Oriental	

Ü **Movimientos:** en esta hoja se encuentran 2 cuadros que reflejan la información de las transacciones realizadas en la página de “Movimientos”. Los cuadros se dividen en:

Transacciones: este cuadro muestra la información resumida de cada transacción realizada, indicando el número de operación, la fecha en que se realizó, el tipo de transacción (compra, venta, producción, etc), el precio de la tasa del \$ (dólar) del día en el que se realizó la operación, el código del cliente/proveedor con quien se realizó la transacción, el nombre del cliente/proveedor y el estado de esa operación, es decir, si fue un ingreso o egreso.

Transacciones							
n_trans	Fecha	TIPO TRANS.	tasa	COD_CLIPRO	Cliente	Ef	
1	01/08/2019	COMPRAS	20000	P001	Bio Mercados	Egresos	
2	05/08/2019	COMPRAS	20500	P002	Neo Trigal	Egresos	
3	06/08/2019	PRODUCCION	25500				
4	11/08/2019	PRODUCCION	25500				
5	12/08/2019	PRODUCCION	25600				
6	09/08/2019	COMPRAS	25000	P003	Bazar Tus Alimentos	Egresos	
7	12/08/2019	VENTAS	26000	C001	Charlotte	Ingresos	
8	15/08/2019	VENTAS	26000	C002	María Gonzalez	Ingresos	
9	15/08/2019	VENTAS	26000	C003	Coffe Market	Ingresos	
10	16/08/2019	PRODUCCION	26000				
11	18/08/2019	VENTAS	26100	C001	Charlotte	Ingresos	
12	16/08/2019	COMPRAS	25000	P003	Bazar Tus Alimentos	Egresos	
13	05/08/2019	GASTOS	25000	P003	Bazar Tus Alimentos	Egresos	
14	19/08/2019	PRODUCCION	26500				
15	19/08/2019	VENTAS	26500	C001	Charlotte	Ingresos	
16	01/09/2019	PRODUCCION	25000				
17	02/09/2019	VENTAS	26000	C002	María Gonzalez	Ingresos	
18	02/09/2019	AJUSTE -	26000				
19	31/08/2019	COMPRAS	25400	P002	Neo Trigal	Egresos	
20	01/08/2019	COMPRAS	15000	P003	Bazar Tus Alimentos	Egresos	
21	8/2/2019	VENTAS	15200	C001	Charlotte	Ingresos	

Detalle: como su nombre lo indica, muestra la información detallada de las transacciones realizadas del cuadro anterior. En ella se especifica el número de transacción, el código del elemento usado (materia prima, producto terminado, gasto), y desglosa cada uno de los elementos que se encuentran incluidos en cada operación, es decir, si un día se realizó una compra de varios productos, aparece el mismo número de transacción (ya que solo se ha realizado una sola operación), y se muestra el detalle de cada producto adquirido en esa acción. En la siguiente columna, indica la cantidad de producto que se adquirió/vendió/utilizó en esa transacción. Luego aparece el costo de cada uno. En la columna de “Precio” indica el precio de venta del producto terminado, esta información solo aparecerá para estos elementos.

Seguidamente muestra el tipo de transacción, le sigue la columna “consumo”; la cual solo muestra información para las transacciones de

“producción”, ya que descuenta la cantidad de material que se utilizó para la elaboración del producto terminado. La columna “Total Salidas”, refleja el egreso en términos monetarios por la compra de materia prima, esta columna solo aplica para este tipo de transacciones. De igual forma ocurre, en la columna de “Total Entradas”, que indica el ingreso monetario por la venta del producto terminado. La columna “Total” como su nombre lo indica, muestra la cifra total de la operación realizada tanto de las entradas como de las salidas en términos monetarios. Por último, aparece la fecha en que fue ejecutada la transacción.

Detalle												
n. trans	Código INV	Cantidad	Costo	Precio	TIPO TRANS.	Prog. consumo	Total Salidas	Total Entradas	Total	Fecha		
1	MP01	3	Bs.5 21,000.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -63,000.00	Bs.5	Bs.5 -63,000.00	01/08/2019		
1	MP02	5	Bs.5 18,000.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -90,000.00	Bs.5	Bs.5 -90,000.00	01/08/2019		
1	MP03	0.5	Bs.5 250,000.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -125,000.00	Bs.5	Bs.5 -125,000.00	01/08/2019		
1	MP04	5	Bs.5 18,000.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -90,000.00	Bs.5	Bs.5 -90,000.00	01/08/2019		
1	MP05	12	Bs.5 860.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -10,320.00	Bs.5	Bs.5 -10,320.00	01/08/2019		
2	MP06	0.5	Bs.5 25,000.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -12,500.00	Bs.5	Bs.5 -12,500.00	05/08/2019		
2	MP07	250	Bs.5 200.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -50,000.00	Bs.5	Bs.5 -50,000.00	05/08/2019		
2	MP08	300	Bs.5 300.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -90,000.00	Bs.5	Bs.5 -90,000.00	05/08/2019		
2	MP09	300	Bs.5 310.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -93,000.00	Bs.5	Bs.5 -93,000.00	05/08/2019		
2	MP10	1	Bs.5 8,500.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -8,500.00	Bs.5	Bs.5 -8,500.00	05/08/2019		
2	MP11	1	Bs.5 14,000.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -14,000.00	Bs.5	Bs.5 -14,000.00	05/08/2019		
2	MP12	0.5	Bs.5 63,500.00	Bs.5	COMPRAS	0	Bs.5 -31,750.00	Bs.5	Bs.5 -31,750.00	05/08/2019		
3	PT01	1	Bs.5 116,886.90		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	06/08/2019		
3	MP01	-0.6	Bs.5 26,775.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	06/08/2019		
3	MP02	-0.8	Bs.5 22,950.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	06/08/2019		
3	MP03	-0.09	Bs.5 318,750.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	06/08/2019		
3	MP04	-0.66	Bs.5 22,950.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	06/08/2019		
3	MP05	-5	Bs.5 1,020.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	06/08/2019		
3	MP06	-0.34	Bs.5 31,110.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	06/08/2019		
3	MP07	-10	Bs.5 255.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	06/08/2019		
3	MP08	-20	Bs.5 255.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	06/08/2019		
3	MP09	-30	Bs.5 510.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	06/08/2019		
4	PT02	1	Bs.5 41,525.48		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	11/08/2019		
4	MP10	-0.005	Bs.5 10,455.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	11/08/2019		
4	MP01	-0.3	Bs.5 26,775.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	11/08/2019		
4	MP02	-0.3	Bs.5 22,950.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	11/08/2019		
4	MP04	-0.25	Bs.5 22,950.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	11/08/2019		
4	MP05	-4	Bs.5 1,020.00		PRODUCCION	0	Bs.5	Bs.5	Bs.5	11/08/2019		

Reportes: esta sección contiene 4 opciones que permiten visualizar la información sobre las transacciones que la empresa ha realizado. En dichas opciones el usuario solo podrá observar los datos, pero en ella no

se realizan modificaciones ni se ejecuta ninguna acción, pues muestra los resultados y el estatus de la misma. Éstas se dividen en:

Resumen de Transacciones: en esta página se puede apreciar un resumen de transacciones de forma mucho más visual que en el “Detalle” de Movimientos. En ella se puede ver igualmente las fechas de las operaciones, el número de transacción, el tipo de transacción, el cliente/proveedor relacionado a esta operación, la Materia Prima/Producto terminado/Gasto incurrido en la transacción y la cantidad que se empleó en cada una de las operaciones.

Una de las facilidades que ofrece esta función es la opción de “filtrar” cada producto para observar solamente el detalle de un elemento, la cual se encuentra en el lado derecho de la hoja junto con las opciones de los diferentes elementos.

Si se desea observar la información general, se hace “click” en la opción de “Borrar Filtros”, y este vuelve a mostrar nuevamente la información completa. Adicionalmente, se puede observar varias acciones a la vez, como lo muestra la imagen, que se encuentra tildado las compras y la producción de un material en específico. Esto puede aplicarse para cualquiera de las materias primas, los productos terminados y los gastos.

Resumen de transacciones

2019

ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEPT OCT NOV DIC

COMPRAS PRODUCCION GASTOS VENTAS

Donnar Filtros

Fecha	n_trans	TIPO TRANS.	Cliente	MP/PT	Cantidad
1/8/2019	1	COMPRAS	Distribuidor abs	Chocolate Bitter	0,5
6/8/2019	3	PRODUCCION		Chocolate Bitter	-0,09
16/8/2019	10	PRODUCCION		Chocolate Bitter	-0,09
Total general					0,32

- Azucar
- Bicarbonato
- Cacao
- Café
- Chocolate Bitter
- Harina
- Huevo
- Leche
- Margarina
- Polvor de hornear
- Sal
- Torta de Chocolate
- Torta de Moka
- Torta de Vainilla
- Vainilla

Estado de Ganancias y Pérdidas: esta función permite observar el estado de las operaciones en un tiempo determinado, mostrando si hubo ganancia o pérdida. Adicionalmente se puede desglosar la información de los egresos tanto en la parte de compras como de gastos, haciendo click en el símbolo de suma para visualizar la información detallada de lo que se ha incurrido en esas transacciones, así como de los ingresos para ver qué tipo de producto ha generado más entradas.

La finalidad de esta sección es mostrar al usuario la diferencia de los ingresos menos los egresos para conocer el total del ejercicio. Por su parte, se puede conocer el resultado de varios meses alargando la flechita de la fila de meses que se encuentra en la parte de arriba, de color rojo para agrupar el resultado de un tiempo que contenga varios períodos.

2019

ENE FEB MAR ABR MAY JUN JUL AGO SEPT OCT NOV DIC

Estado de Ganancias y Perdidas

Moneda: Bolivares

Etiquetas de fila	Salidas	Entradas	Suma de Total
Egresos	Bs.S -769.570,00	Bs.S -	Bs.S -769.570,00
COMPRAS	Bs.S -704.570,00	Bs.S -	Bs.S -704.570,00
GASTOS	Bs.S -65.000,00	Bs.S -	Bs.S -65.000,00
Ingresos	Bs.S -	Bs.S 867.434,00	Bs.S 867.434,00
VENTAS	Bs.S -	Bs.S 867.434,00	Bs.S 867.434,00
Torta de Chocolate	Bs.S -	Bs.S 203.605,00	Bs.S 203.605,00
Torta de Moka	Bs.S -	Bs.S 81.640,00	Bs.S 81.640,00
Torta de Vainilla	Bs.S -	Bs.S 582.189,00	Bs.S 582.189,00
Total general	Bs.S -769.570,00	Bs.S 867.434,00	Bs.S 97.864,00

Niveles de Inventario: esta sección arroja información acerca de la cantidad de inventario con la que la empresa cuenta de cada producto al día en el que ésta es revisada. La misma consta de 8 columnas que especifican: el código de cada materia prima/producto terminado, el nombre de cada elemento según el código que aparece en la columna anterior, la cantidad de inventario de cada materia prima que posee al día, la unidad de medida de cada elemento, la columna de “consumo día” es un promedio de lo que se emplea diariamente de cada producto para saber cuánto se está utilizando aproximadamente en la elaboración de los productos terminados. En la siguiente columna “Días Inv”, muestra la cantidad de inventario de materia prima que se tiene aproximadamente según el promedio del mes anterior. En ella aparece una leyenda para detallar el significado de los símbolos, los cuales se encuentran especificados en el lado derecho de la hoja, indicando que acción se debe

tomar en base a la cantidad de materia prima que se tiene en el momento. Estos símbolos son:


Exceso: se refiere a que se cuenta con un inventario mayor a 30 días, y, por tanto, no se debe comprar más material hasta no se rebaje el mismo del inventario.

Buen nivel: se refiere a que se cuenta con un inventario de materia prima menor a 30 días, lo cual es suficiente para trabajar por un período sin la necesidad de realizar compras, y encontrarse abastecidos.

Comprar: hace referencia a que se cuenta con un inventario de materia prima menor a 10 días, por lo tanto, el modelo subraya que es recomendable realizar una compra para contar con un buen inventario y no esperar a quedarse sin insumos para volver a adquirir los materiales.

Crítico: este símbolo hace referencia a que se tiene un inventario de materia prima menor a 5 días según el cálculo del mes anterior, por lo que, resulta crítico ya que en cualquier momento se puede quedar sin materiales, y consecuentemente, no se podrá realizar las ventas.

Finalmente, las dos últimas columnas corresponden al costo unitario en divisas de cada materia prima según la unidad de medida de compra, establecida en la “Tabla de Datos” específicamente en el módulo de “Inventarios”. Y en la columna siguiente “Total \$”, corresponde al cálculo total en divisas de lo que se cuenta en el inventario de materia prima, es decir, representa lo que cuesta cada material multiplicado por el número total que se tiene de cada insumo en el inventario de la empresa



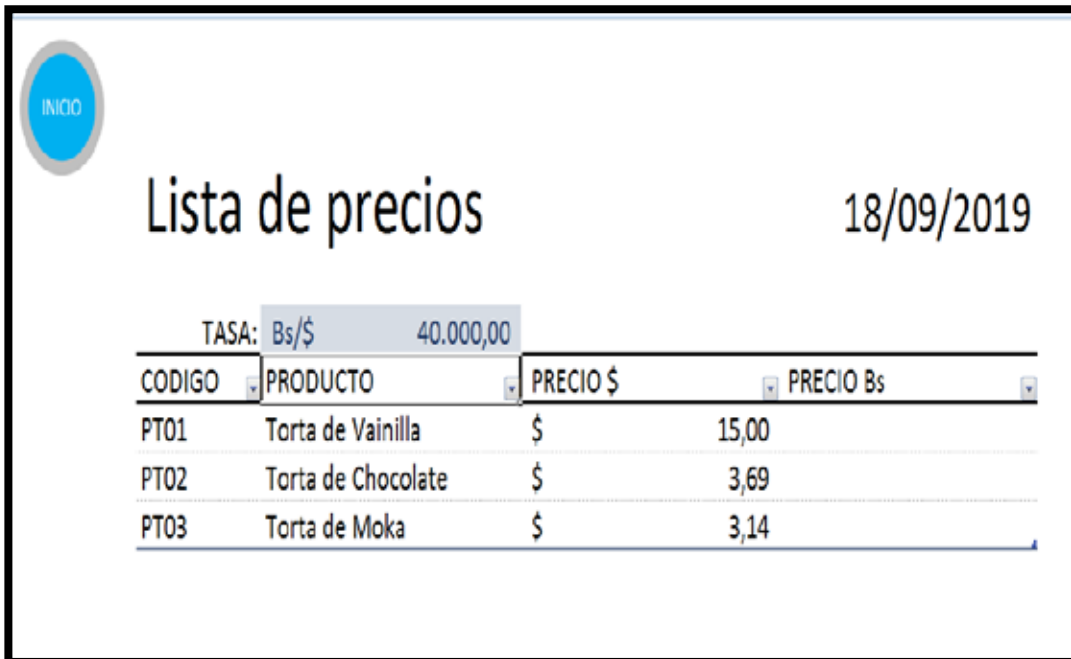
Inventarios 23/9/2019

Código INV	MP/PT	Inventario	Unidad	Consumo día	Días Inv	Corto unit. \$	total \$
MP01	Leche	0,6 L		0,02	30	\$ 1,05	\$ 0,63
MP02	Azucar	1,62 Kg		0,03	60	\$ 0,90	\$ 1,46
MP03	Chocolate Bitter	0,23 Kg		0,00	76	\$ 12,50	\$ 2,88
MP04	Harina	2,27 Kg		0,02	103	\$ 0,90	\$ 2,04
MP05	Huevo	5 Und		0,17	30	\$ 0,79	\$ 3,95
MP06	Margarina	-0,06 Kg		0,01	0	\$ 0,80	\$ -
MP07	Vainilla	214 ml		0,33	642	\$ 0,01	\$ 2,14
MP08	Bicarbonato	230 gr		0,67	345	\$ 0,01	\$ 2,30
MP09	Polvo de hornear	190 gr		1,00	190	\$ 0,02	\$ 3,80
MP10	Sal	0,99 Kg		0,00	--	\$ 0,41	\$ 0,41
MP11	Café	0,964 Kg		0,00	--	\$ 0,68	\$ 0,66
MP12	Cacao	0,32 Kg		0,00	--	\$ 3,10	\$ 0,99
PT01	Torta de Vainilla	0 UNDO		-0,03	0	\$ 4,34	\$ -
PT02	Torta de Chocolate	0 UNDO		0,00	0	\$ 1,48	\$ -
PT03	Torta de Moka	0 UNDO		0,00	0	\$ 1,26	\$ -
PT04	Torta de Fresa	0 UNDO		0,00	0	\$ 5,00	\$ -
\$ 21,25							

LEYENDA

- mayor que 30 días EXCESO
- menor que 30 días BUEN NIVEL
- menor que 10 días COMPRAR
- menor que 5 días CRITICO

Lista de Precios: este módulo presenta el costo de los productos terminados en divisas y en bolívares. El costo en dólares es establecido en el módulo de “Inventarios”, por cual es fijo, mientras que el costo en bolívares puede variar de acuerdo a la tasa de cambio que se coloque, la cual puede modificarse manualmente por el usuario en la fila que dice “Tasa”. De esta forma, a la hora de realizar la venta se puede contar con el precio actualizado en bolívares, siempre y cuando la tasa de cambio se mantenga al día, y así se puede informar a los clientes el precio en bolívares según los ajustes del dólar.



INICIO

Lista de precios

18/09/2019

TASA: Bs/\$ 40.000,00

CODIGO	PRODUCTO	PRECIO \$	PRECIO Bs
PT01	Torta de Vainilla	\$ 15,00	
PT02	Torta de Chocolate	\$ 3,69	
PT03	Torta de Moka	\$ 3,14	

¿Cómo registrar las transacciones diarias?

Compras:

1. A la hora de registrar una compra de materia prima, lo primero que se debe hacer es abrir el modelo de Sistema Administrativo en Excel. Seguidamente, el usuario deberá seleccionar el botón de “Operaciones”.



2. En segundo lugar, se dirige a Tipo de Transacción donde aparecerá una flechita despegable donde aparecerán todas las operaciones que se pueden registrar. Seleccionará la opción de Compras.

INICIO

Fecha

Tipo de Trasn.

COMPRAS
VENTAS
PRODUCCION
GASTOS
AJUSTE +
AJUSTE -

cargar Eliminar

CARDES	codigo	producto	cantidad	Und	Costo unit. Bs	Total Bs

3. Seguidamente coloca la fecha de la siguiente manera (dd/mm/aa), es decir, día/mes/año (Ej: 01/08/19).

INICIO

Fecha 01/08/19

Tipo de Trasn. COMPRAS

cargar Eliminar

Cliente/Proveedor

Tasa:

CARDES	codigo	producto	cantidad	Und	Costo unit. Bs	Total Bs

4. Luego selecciona el “Proveedor” al cual se le adquirió la materia prima según los códigos que inician por “P” (De Proveedores). Estos códigos son los creados en “Tabla de Datos” en el botón de “Datos Clientes- Proveedores” (Ver inicio de la explicación de Tabla de Datos).

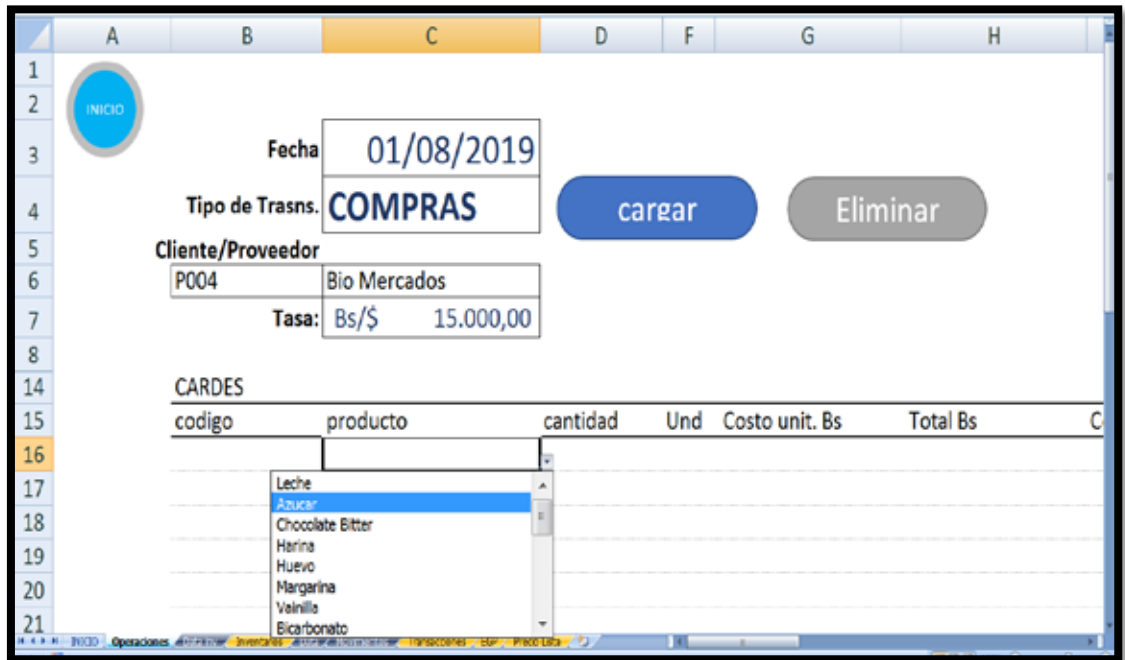
The screenshot shows a software interface with a grid background. At the top, there are columns labeled A through H. A blue circular button labeled 'INICIO' is in the top left. The main form contains the following elements:

- Fecha:** 01/08/2019
- Tipo de Trans.:** COMPRAS
- Buttons:** 'cargar' (blue) and 'Eliminar' (grey)
- Cliente/Proveedor:** A dropdown menu with 'C001' and 'Charlotte' selected. The dropdown list is open, showing: Charlotte, María Gonzalez, Coffe Market, Bio Mercados, Neo Tingal, and Bazar Tus Alimentos. An arrow points to 'Charlotte'.
- Table:** A table with columns: **codigo**, **producto**, **cantidad**, **Und**, **Costo unit. Bs**, and **Total Bs**. Below the table are several empty rows.

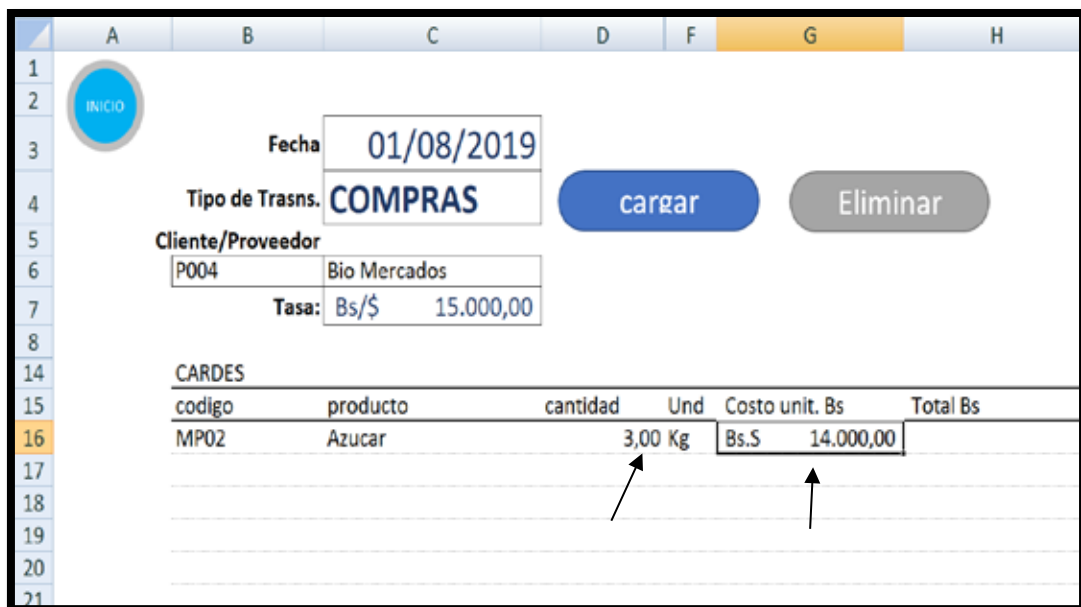
5. Una vez seleccionado el proveedor, se procede a colocar el monto de la tasa de cambio al día en que se realizó la compra.

A	B	C	D	F	G	H																																				
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid gray; border-radius: 50%; padding: 5px; background-color: #00aaff; color: white; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> INICIO </div> <div style="margin-left: 20px;"> <p>Fecha: <input type="text" value="01/08/2019"/></p> <p>Tipo de Trasn.: <input type="text" value="COMPRAS"/></p> <p>Cliente/Proveedor: <input type="text" value="P004"/> <input type="text" value="Bio Mercados"/></p> <p>Tasa: <input type="text" value="Bs/\$"/> <input type="text" value="15.000,00"/></p> </div> <div style="margin-left: 20px;"> <p><input type="button" value="cargar"/></p> <p><input type="button" value="Eliminar"/></p> </div> </div>																																										
<p>CARDES</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">codigo</th> <th style="width: 40%;">producto</th> <th style="width: 10%;">cantidad</th> <th style="width: 5%;">Und</th> <th style="width: 15%;">Costo unit. Bs</th> <th style="width: 20%;">Total Bs</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>							codigo	producto	cantidad	Und	Costo unit. Bs	Total Bs																														
codigo	producto	cantidad	Und	Costo unit. Bs	Total Bs																																					

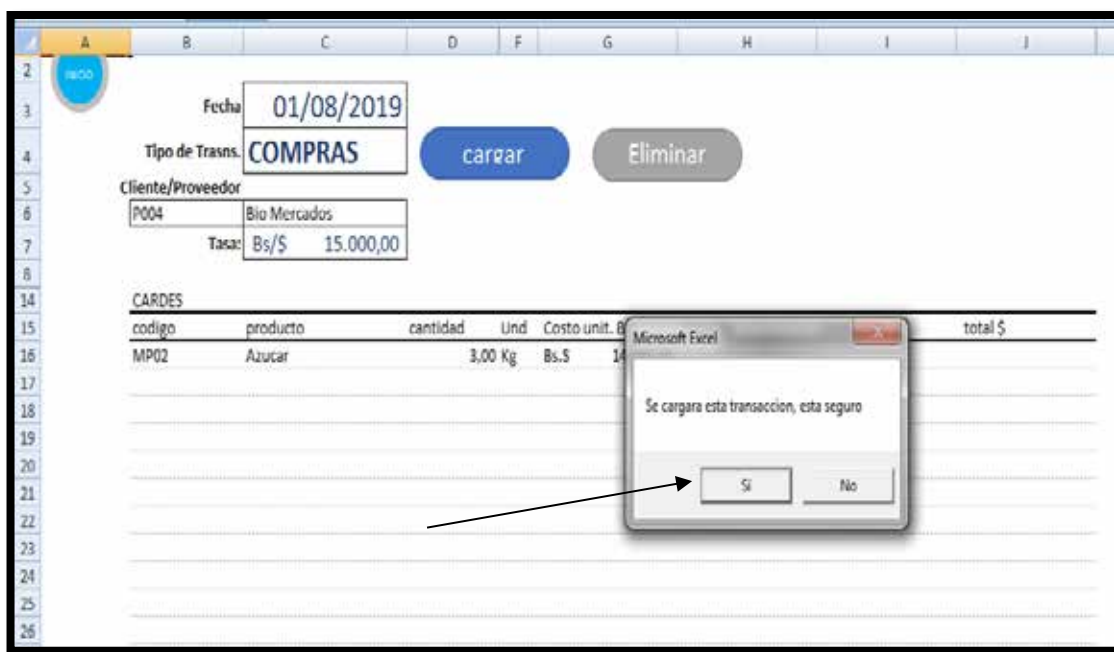
- Se dirige a la columna “Producto” y con la flechita que se encuentra en la celda, despliega para visualizar las opciones que se encuentran allí, y selecciona el o los productos que adquirió en esa compra (Se pueden colocar varios en una sola compra, no es necesario realizar esta acción por cada elemento).



- Al seleccionar el producto adquirido, se coloca la cantidad comprada y el costo unitario del producto.



8. Automáticamente se calculará el “Costo unitario en \$”, el “Total en Bs” y el “Total en \$”, mostrando en las celdas inferiores el resultado final. Aplicar mismo procedimiento para añadir los otros productos realizados en la compra (en caso de que lo requiera). Al finalizar el ingreso de todos los productos, hacer click en el botón de “cargar”, donde mostrará un recuadro con dos opciones “Sí” y “No” y seleccionará la opción de “Sí”.



Producción:

1. El usuario deberá seleccionar el botón de “Operaciones”, tal como en el caso de las Compras, y una vez en la página ubicarse en “Tipo de Transacción” y elegir la opción de “Producción”

CARDES					
codigo	producto	cantidad	Und	Costo unit. Bs	Total Bs

2. Al igual que en el proceso de Compras se coloca la fecha en la que se está realizando la operación y la tasa del cambio de ese día. Enseguida aparecerán 2 cuadros: “Cargos de Producción” y “Descargos de Producción”. El primer cuadro se refiere al producto terminado que se va a cargar, es decir, que se está elaborando o produciendo. El segundo cuadro corresponde a los materiales, en este caso, materia prima, que se emplearan para la producción de ese

elemento, por tanto, los ingredientes utilizados los descontará del inventario.

codigo	producto	cantidad	Costo unit. Bs	Total Bs	Costo unit.
			Bs.S	Bs.S	\$

codigo	producto	cantidad	Cant. Total	Und	Costo unit. Bs	Total Bs	Costo unit.

Para esta acción solo tomaremos en cuenta el primer cuadro que es el que vamos a completar. Para ello, nos ubicaremos en la columna “Producto” donde aparecerá una flechita despegable donde aparecerán todos los productos terminados que hemos creado, y seleccionaremos el que vayamos a cargar al modelo.

3. Luego de seleccionar el producto terminado que se desea, se procederá a colocar la cantidad de elementos que se van a producir. Automáticamente el modelo calculará tanto los costos unitarios en bolívares y en dólares, como los totales en ambas monedas según el número de productos cargados. Adicionalmente se desplegará toda la información acerca de la materia prima empleada en la producción

de dichos elementos, especificando la cantidad de cada ingrediente utilizado según la fórmula del producto y la cantidad colocada, los costos unitarios de cada uno (establecido en la “Tabla de Datos” en “Inventarios”) y los totales en bolívares y dólares.

En la última celda aparecerá el total invertido en esas producciones y las cantidades utilizadas, las cuales, al ser cargadas, se descontarán automáticamente del inventario (ver “Niveles de Inventario”).

NOTA: si se va a realizar una venta, es necesario realizar este procedimiento primero para no alterar el orden de la información en el detalle de las transacciones.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Fecha	2/8/2019							
	Tipo de Trans.	PRODUCCION	cargar	Eliminar					
	Tasa:	Bs/\$ 15.100,00							
CARGOS DE PRODUCCION									
codigo	producto	cantidad			Costo unit. Bs	Total Bs	Costo unitario \$	total \$	
PT02	Torta de Chocolate	2			Bs.S 22.303,46	Bs.S 44.606,91	\$ 1,48	\$ 2,95	
DESCARGOS DE PRODUCCION									
codigo	producto	cantidad	Cant. Total	Und	Costo unit. Bs	Total Bs	Costo unit. \$	total \$	
MF10	Sal	0,01	0,01	Kg	Bs.S 6.191,00	Bs.S 61,91	\$ 0,41	\$ 0,00	
MF01	Leche	0,30	0,60	L	Bs.S 15.855,00	Bs.S 9.513,00	\$ 1,05	\$ 0,63	
MF02	Azucar	0,30	0,60	Kg	Bs.S 13.590,00	Bs.S 8.154,00	\$ 0,90	\$ 0,54	
MF04	Harina	0,25	0,50	Kg	Bs.S 13.590,00	Bs.S 6.795,00	\$ 0,90	\$ 0,45	
MF05	Huevo	4,00	8,00	Und	Bs.S 302,00	Bs.S 2.416,00	\$ 0,02	\$ 0,16	
MF06	Margarina	0,17	0,34	Kg	Bs.S 12.080,00	Bs.S 4.107,20	\$ 0,80	\$ 0,27	
MF07	Vainilla	2,00	4,00	ml	Bs.S 151,00	Bs.S 604,00	\$ 0,01	\$ 0,04	
MF08	Bicarbonato	5,00	10,00	gr	Bs.S 151,00	Bs.S 1.510,00	\$ 0,01	\$ 0,10	
MF09	Polvo de hornear	5,00	10,00	gr	Bs.S 302,00	Bs.S 3.020,00	\$ 0,02	\$ 0,20	
MF12	Cacao	0,09	0,18	Kg	Bs.S 46.810,00	Bs.S 8.425,80	\$ 3,10	\$ 0,56	

- Al igual que en el proceso de Compras se coloca la fecha en la que se está realizando la operación y la tasa del cambio de ese día. Luego se selecciona el cliente a quien se le está realizando la venta, en este caso, los códigos inician con “C” de clientes, y son aquellos que fueron creados en “Tabla de Datos” en el botón de “Datos Clientes- Proveedores” (Importante no confundir “Proveedores” con “clientes” para que la información pueda tener validez).

The screenshot displays a software interface for managing sales transactions. At the top left, there is a blue circular button labeled "INICIO". The main form contains the following fields and controls:

- Fecha:** 02/08/2019
- Tipo de Transn.:** VENTAS
- Cliente/Proveedor:** C001 Charlotte

Below these fields, there are two buttons: "cargar" (blue) and "Eliminar" (grey). A dropdown menu is open for the "Cliente/Proveedor" field, showing a list of codes: C001, C002, C003, P004, P005, and P006. The C001 option is highlighted in blue, and an arrow points to it from the left. Below the dropdown, the text "Bs/\$ 15.200,00" is visible.

At the bottom of the interface, there is a table with the following columns: Código, producto, cantidad, Und, Precio unit. \$, and Total \$. The table is currently empty.

- Se procede a seleccionar el producto terminado (PT) que se desea vender en la columna de “Producto” (éste debió estar previamente registrado en la acción de “Producción”) y la cantidad de dicho elemento en la columna de “Cantidad” siguiente.

Fecha: 2/8/2019

Tipo de Trans: VENTAS

Cliente/Proveedor: COOL Charlotte

Tasa: Bs/\$ 15.200,00

Botones: cargar, Eliminar

codigo	producto	cantidad	Und	Precio unit. \$	Total \$	Precio unit. Bs	total Bs.
PT02	Torta de Chocolate	2,00	UND	\$ 3,69	\$ 7,38	Bs.\$ 56.088,00	Bs.\$ 112.176,00
				\$ -	\$ -	Bs.\$ -	Bs.\$ -
				\$ -	\$ -	Bs.\$ -	Bs.\$ -
				\$ -	\$ -	Bs.\$ -	Bs.\$ -
				\$ -	\$ -	Bs.\$ -	Bs.\$ -

- Automáticamente se calcularán los precios unitarios y totales derivados de esa venta, el cual se verá reflejado en la fila azul que se encuentra en la parte inferior del cuadro. Por último, se hace click en el botón de “Cargar”, seleccionará la opción de “Si” para que dicha información se cargue automáticamente en los movimientos (donde se podrá ver el detalle de la información) y en el estado de ganancias y pérdidas (para visualizar el ingreso generado por dicha acción).

INICIO

Fecha: 6/8/2019

Tipo de Trasn.: **GASTOS**

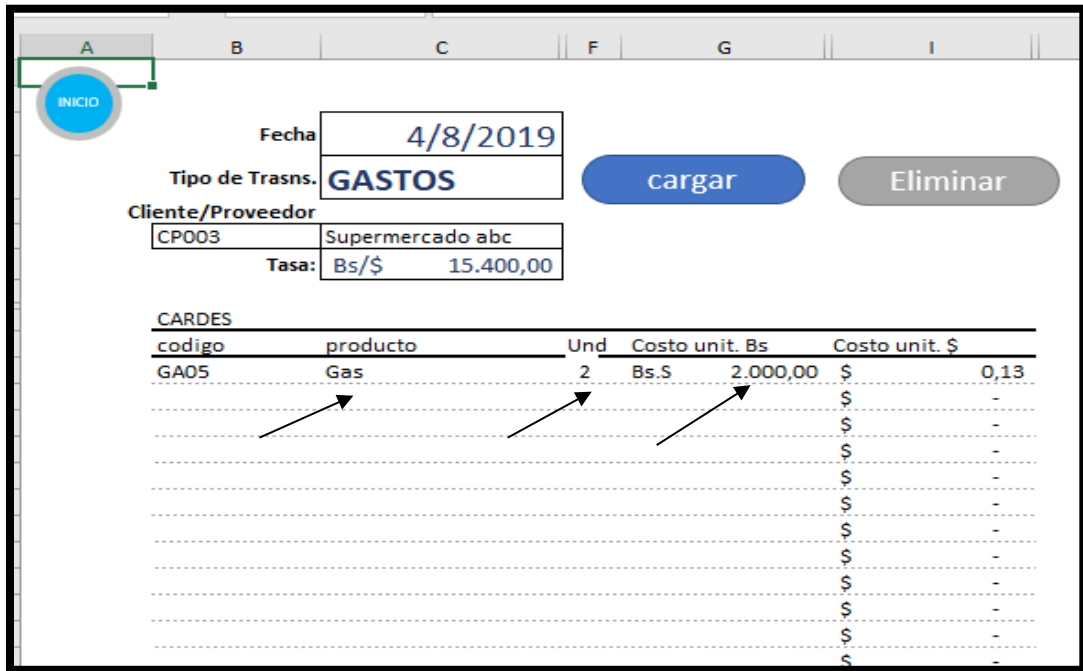
Cargar Eliminar

Ciente/Proveedor: CP005 Carlos Perez

Tasa: Bs/\$ 16.000,00

CARDES				
codigo	producto	Und	Costo unit. Bs	Costo unit. \$
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -
				\$ -

- En la columna “Producto” seleccionará el tipo de gasto que está realizando, y en la siguiente columna colocará la cantidad de ese gasto que está invirtiendo. Luego de eso, indicará el costo unitario del mismo, y el modelo automáticamente calculará el total, y los montos en dólares.



- Por último, hará “click” en el botón de “Cargar” para registrar la transacción en el modelo.



Ajuste + y Ajuste – de Inventario

1. Ubicarse en la página principal y seleccionar el botón de “Operaciones”. Una vez allí, se dirige a *Tipo de Transacción* y elige la opción de Ajuste + (para agregar más unidades en el sistema de las que habían) o Ajuste – (para disminuir la cantidad de materia prima de la que se había registrado) según requiera el caso. Se coloca la fecha en la que se está realizando dicha operación y la tasa de cambio del día

INICIO

Fecha: 31/8/2019

Tipo de Trans.: AJUSTE +

Tasa: Bs/\$ 19.000,00

cargar Eliminar

CARDES						
codigo	producto	cantidad	Und	Costo unit. Bs	Total Bs	Costo unit. \$
		-		Bs.S	-	Bs.S
		-		Bs.S	-	Bs.S
		-		Bs.S	-	Bs.S
		-		Bs.S	-	Bs.S
		-		Bs.S	-	Bs.S
		-		Bs.S	-	Bs.S
		-		Bs.S	-	Bs.S
		-		Bs.S	-	Bs.S
		-		Bs.S	-	Bs.S

2. Se selecciona en la columna “Producto” la materia prima a la cual se le va hacer el ajuste (sea positivo o negativo, aplica para ambas), y luego la cantidad de materia prima que se desea ajustar en el inventario

INICIO

Fecha: 31/8/2019

Tipo de Trans.: AJUSTE +

Tasa: Bs/\$ 19.000,00

cargar Eliminar

CARDES							
codigo	producto	cantidad	Und	Costo unit. Bs	Total Bs	Costo unit. \$	total \$
MPO4	Harina	5	Kg	Bs.S 17.100,00	Bs.S -	\$ 0,90	\$ -
				Bs.S -	Bs.S -		\$ -
				Bs.S -	Bs.S -		\$ -
				Bs.S -	Bs.S -		\$ -
				Bs.S -	Bs.S -		\$ -

3. Por último, hacer click en el botón azul de “cargar” para registrar la operación en el sistema. Automáticamente se actualizará la información en los “Niveles de Inventario” donde se podrá observar los cambios realizados de esta transacción.

5.4.1. Procedimientos para implementar el modelo de sistema administrativo

Para implementar el modelo de sistema administrativo a la empresa se deberá ejecutar las siguientes actividades:

1. El primer paso sería el de contratar al administrador para que instale, en la computadora de la empresa el modelo de sistema administrativo mostrado en el instructivo anterior haciendo uso del mismo como guía.
2. Una vez instalado el sistema en la computadora, se deberá aplicar una instrucción sobre el manejo del modelo de sistema administrativo a todo el personal con el propósito de que cualquiera de los integrantes de la empresa sepa operar todas las partes del modelo, lo que permitirá una mayor eficiencia de la gestión evitando así retrasos en el proceso por falta de personal asignado. Esta instrucción se llevará a cabo un fin de semana para evitar interrupciones en las otras actividades diarias de la empresa en donde se hará uso del instructivo propuesto y del sistema implementado en la computadora, para ello deberá contratar al administrador para capacitar al personal del funcionamiento de la misma.

5.5. Conclusiones y Recomendaciones

5.5.1. Conclusiones

En la presente investigación se lograron los objetivos específicos planteados de la siguiente manera:

En el primer objetivo específico que señalaba diagnosticar la situación actual en cuanto a la necesidad de implementar un modelo de sistema administrativo en la empresa, se pudo corroborar que no existe un proceso organizativo y regulador de los procesos en cuanto al control de inventario de materia prima, actualización de los costos de los materiales necesarios para la elaboración de productos terminados, planificación de compras y la determinación de la utilidad económica, ya que no se cuenta con una herramienta que permita facilitar y automatizar el proceso, de forma que se

haga más sencillo llevar el control de dichos procesos, sino que por el contrario se trabajaba en base a lo que se tenía sin detenerse a planificar y supervisar las entradas y salidas de materiales.

El segundo objetivo específico planteaba identificar las debilidades de los procesos administrativos de la empresa Ducharne's Pastelería, el cual se realizó haciendo uso de una lista de cotejo, de la cual se obtuvo que la empresa no cuenta con alguna herramienta que le permita llevar un control en cuanto a sus inventarios y sus movimientos, ni modificar o cambiar los costos de la materia prima. Se pudo corroborar que, si conoce herramientas administrativas, pese a que no tengan una en su empresa. Por su parte, no poseen un modelo que les permita ver la información de su empresa de forma rápida y fácil, ni que les ayude a calcular el costo de sus productos terminado, y consecuentemente, no disponen de resúmenes financieros que les permita tomar decisiones para mejorar el funcionamiento de su negocio.

Con la lista de cotejo, se pudo comprobar que no existe un orden en cuanto a sus procesos, sino que se va realizando de acuerdo al tiempo de la persona encargada. Adicionalmente, no se registran las compras ni los pedidos realizados, así como tampoco, las entradas ni salidas de inventario. En este sentido, el personal utiliza el programa de Excel para calcular solamente el precio de venta de sus productos terminados, en base a la compra de insumos que haya realizado en esos días. Dicha situación, acarrea una constante situación tensa, ya que no se cuenta con algún instrumento que facilite el cálculo y registro de las operaciones de forma automática para afrontar el entorno hiperinflacionario que se vive.

El tercer objetivo consistió en la elaboración de la propuesta, la cual se realizó elaborando un instructivo contentivo acerca de los pasos necesarios para entender el funcionamiento del modelo de sistema administrativo. En el mismo se incluyeron imágenes y textos explicativos de forma que el personal entendiera mejor el manejo del mismo. Este constó de una breve explicación

acerca de la información previa que el usuario debe tener para poder ingresar y manejar el modelo. En segundo, se realizó una descripción del modelo y su finalidad, junto con los módulos que lo integran. Y, por último, se especificó el funcionamiento de cada operación del modelo, todo ello con la finalidad de facilitar la entrada, almacenamiento y procesamiento de datos. Por su parte, también se indicaron los pasos para implementar dicho modelo de sistema en la empresa, recalcando la importancia de la instrucción del personal para el correcto funcionamiento del mismo.

5.5.2. Recomendaciones

La autora de la investigación recomienda las siguientes consideraciones en la implementación del modelo de sistema administrativo:

- Es importante entregar una copia del instructivo a cada trabajador de la empresa, a fin de que todos tenga conocimientos sobre el manejo del modelo, y se encuentren en la capacidad en un momento dado de operarlo, de forma que cualquiera pueda utilizarlo, lo que proporcionará eficacia a la gestión.
- Asimismo, se recomienda también mantener una copia del instructivo en un lugar accesible cerca del equipo donde funcionará el modelo, a fin de asegurar que la actividad se lleve de acuerdo a lo establecido.
- Para el funcionamiento del modelo, es indispensable registrar todos los movimientos realizados con la finalidad de que éste pueda emitir una información correcta y los datos que el arroje sean efectivamente verídicos.
- Es necesario mantener actualizada la información del modelo tanto los costos de materia prima como de productos terminados, y las variaciones de la tasa de cambio para que el modelo pueda hacer el cálculo de los precios totales de forma correcta adaptada a la realidad.

- Se recomienda no alterar ni modificar los datos en la hoja de transacciones ya que ése es el resultado de las operaciones diarias, y al hacerlo pierde validez el proceso administrativo y sus resultados puede resultar erróneos.
- A su vez, es necesario que, al agregar algún otro producto terminado a la lista, se cree la estandarización del mismo, con la cantidad de ingredientes que requiere para que el sistema pueda incluirlo, y se pueda automatizar como en otros elementos.
- Se debe hacer una evaluación de todo el proceso de forma quincenal o mensual para realizar la comparación del inventario del modelo de sistema con el inventario físico, analizar cómo va el estado de ganancias y pérdidas, para poder aplicar las acciones correctivas pertinentes.
- Finalmente, se recomienda actualizar el instructivo anualmente tomando en consideración las innovaciones tecnológicas y operativas en la gestión del proceso que se presente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade de Souza, Teobaldo. (1968). *Diccionario profesional de Relaciones Públicas y comunicación y glosario de términos angloamericanos*. Editorial Saraiva. Sao Paulo.
- Antúnez, Serafín; Del Carmen, Luis; Imbernón, Francesc.; Parcerisa, Arthur.; Zabala, Antoni. (1992): *Del proyecto educativo a la programación de aula*. Editorial Grao Barcelona, España
- Arbones, Eduardo. (1999). *Logística Empresarial*. Editorial S.A. MARCOMBO. Barceolona, España.
- Arias, Fidias. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. (6ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arregoces, Anderson; De La Rosa, Susan. (2015). Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de Compra, Logística y Recursos Humanos de la empresa Buzca, S.A en la ciudad de Cartagena. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad de Cartagena. Cartagena, Colombia.
- Black, Stewart; Hitt, Michael; Porter, Lyman. (2006). *Administración*. Editorial Pearson Education. México DF, México.
- Blásquez, Manuel. (2012). *La historia de la ciencia de la documentación*. (1ª ed.). Madrid, España.
- Busot, Andrés. (1994). *Investigación Educativa*. Universidad del Zulia. Maracaibo.
- Cajizo, Hugo. (1975). *Teoría General del Sistema curso de Administración Pública*. Editorial ICAP. San José, Costa Rica.
- Camisón, Cesar; Cruz, Sonia y González, Tomas. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial Pearson. Madrid, España.
- Castellanos. Carlos. (2008). *Proyecto de Investigación*. Buenos Aires, Argentina

- Chiavenato, Idalberto. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7^a. ed.) Editorial McGraw-Hill Interamericana S. A. México.
- Contreras, Nicolas; Taccone, Andrés. (2015). Estudio de Viabilidad de un Micro Emprendimiento aplicado a la producción de Cerveza Artesanal. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba, Argentina.
- Coronado, Blas; Rojas, Ailen. (2014). *Sistema Administrativo Integral para mejorar la gestión de compra y pago a proveedores de una empresa distribuidora de artículos de soldadura, ubicada en el municipio San Diego del Estado Carabobo*. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad José Antonio Páez (UJAP). San Diego, Venezuela.
- Cortiza, Enrique. (2006). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. Propuestas para su aplicación en organizaciones cubanas. Tesis de Diploma). Publicado. Universidad de La Habana, Cuba
- Fernández, Andrés. (2004). *Diccionario de Términos Económicos, Agroeconómicos y Contables*. Santiago de Cuba.
- Fischer, Laura y Espejo, Jorge. (2011). *Mercadotecnia*. (4^a. ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana S. A. México.
- Flores, Silvia. (2015). Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua.
- Formichella, María. (2004). *El concepto de emprendimiento y su relación con la educación, el empleo y el desarrollo local*. [Documento en línea]. Disponible:
<http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/MonografiaVersionFinal.pdf> [Consulta: Marzo 2019, 18]
- Gilli, Juan. (2007). *Diseño Organizativo, Estructura y Procesos*. (1^a ed.). Ediciones Granica S.A. Buenos Aires, Argentina.
- Gimeno, Sacristán. (1991). *El currículo: una reflexión sobre la práctica*. Ediciones Morata. Madrid, España
- Gómez, Francisco (1993). *Sistemas y procedimientos administrativos*. Ediciones FraGor. Caracas, Venezuela.

- Hernández, Edgar. (2012). *Planificación turística: un enfoque metodológico*. Editorial Trillas. México.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar. (2013). *Metodología de la Investigación*. Séptima Edición. Editorial Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.México D.F.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación*. (8ª ed.). Editorial Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.México D.F.
- Hurtado, Jacqueline (2012). *El Proyecto de Investigación. Comprensión Holística de la Metodología y la Investigación*. (7ª. ed.). Ediciones Quirón. Caracas, Venezuela.
- Koontz, Harol y Wehrich, Heinz. (1998). *Administración: una perspectiva global*. (11ª ed.). Editorial Mcgraw-Hill. Mexico.
- Landazuri, Genesis;Litardo, Genesis. (2015). Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema Contable en la empresa Lamcorp de Ciudad de Guayaquil. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Lardent, Alberto. (1976). *Metodología del análisis y diseño de sistemas administrativos*. (2ª ed.). Editorial Buenos Aires: El Coloquio. Argentina.
- Malhotra, Naresk. (1997). *Investigación de Mercados. Un enfoque práctico*. (2ª ed.). Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. México.
- Martínez, Emilio. (1999). *Gestión de Compras: negociación y estrategias de aprovisionamiento*. Ediciones de la U. Bogotá, Colombia.
- Mayo, Michael y Brown, Gordon S. (1999). *Building a competitive business model*. Editorial Ivey Business Journal. Estados Unidos.
- Méndez, Alejandro. (1994). *La investigación en la era de la información*. Editorial Trillas. México.
- Méndez, Carlos. (2001). *Metodología: Diseño y Desarrollo del proceso de investigación*. (3ª ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana S. A. Colombia.

- Mijares, Héctor; García, Luis. (2007). *Normas para la elaboración y presentación de los proyectos y trabajos de Grado*. Publicado. Universidad José Antonio Páez (UJAP). San Diego, Venezuela.
- [Mitchell, Donald y Coles, Carol. \(2004\). *Business model innovation breakthrough moves*. Editorial Emerald Group. Estados Unidos.](#)
- Münch, Lourdes. (2008). *Fundamentos de Administración*. Edición Trillas. México.
- Osterwalder, Alexander y Pigneur, Yves. (2010). *Generación de Modelos de negocios*. Editorial Centro Libros PAPP, S. L. U. Barcelona, España.
- Parella, Santa y Martins, Feliberto. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*. (2ª ed.). Editorial Fedupel. Caracas, Venezuela.
- Parra, Ruben; Toro, Ivan. (2006). *Método y Conocimiento. Metodología de la Investigación: Investigación cualitativa/ Investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial Universidad Eafit. Colombia.
- Ponce, Guillermo. (2011). *ABC de la organización revolucionaria*. Ediciones Diario VEA. Caracas, Venezuela.
- Ramírez, Carlos. (2005). *Fundamentos de Administración*. Editorial: Textos Universitarios. Bogotá, Colombia.
- Reyes, Agustín. (2007). *Administración Moderna*. Editorial Limusa, S.A de C.V. México.
- Rivero, Daniel. (2008). *Metodología de la Investigación*. Ediciones Shalom.
- Robbins, Stephen. (2013). *Administration*. (12ª ed.). Editorial Pearson. México.
- Robirosa, Mario; Cardarelli, Graciela y La palma, Antonio. (1990). *Turbulencia y Planificación Social*. Editorial Siglo Veintiuno de España. Buenos Aires, Argentina.
- Sabino, Carlos. (2012). *El Proceso de Investigación*. Editorial Lumen. Buenos Aires, Argentina.
- Sánchez, Gabriel. (2003). *Técnicas participativas para la planeación*. México: Fundación ICA, AC.

- Sánchez, Hugo y Reyes, Carlos. (2009). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú.
- Sholes, Kevan; Johnson, Gerry y Whittington, Richard. (2006). *Dirección Estratégica*. (7ª ed.). Editorial Pearson Education. Madrid, España.
- Stoner, James. (1996). *Administración*. (6ª ed.). Editorial Pearson Education. México.
- Tamayo, Mario. (2003). *Metodología Formal de la Investigación Científica*. Editorial Limusa S.A. de C.V. México, D.F.
- Tamayo, Mario. (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.). Editorial Limusa. México.
- Tamayo, Mario. (2007). *El proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.). Editorial Limusa. México.
- Torgerson, Well. (1971). *La naturaleza de la medición*. Editorial Nueva Visión. Buenos Aires, Argentina.
- Varela, Rodrigo. (2001). *Desarrollo, Innovación y Cultura Empresarial*. (3ª ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones Pearson.
- Virel, Andre. (1985). *Vocabulario de psicoterapias*. Editorial Gedisa. Barcelona, España.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MODELO DE SISTEMA ADMINISTRATIVO PARA EMPRENDEDORES
COMO HERRAMIENTA DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LOS
PROCESOS DE LA EMPRESA DUCHARNE´S PASTELERÍA**

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las preguntas del cuestionario que se presentan a continuación tienen como propósito evaluar la situación de la empresa Ducharne´s Pastelería con respecto a la organización y control de los procesos, diagnosticando así la necesidad de diseñar e implementar un modelo de sistema administrativo, por lo que se requiere que el personal de la empresa responda a (11) interrogantes planteadas, seleccionando una de las opciones de respuesta que cada una contiene con una X o tilde de acuerdo a las debilidades observadas en dicha actividad

Sin más que agregar y agradeciendo su colaboración, la autora Verdú Gabriela

CUESTIONARIO

Preguntas	Si	No
¿Conoce herramientas administrativas que faciliten la organización y control de los procesos de una Pastelería?		
¿Se realiza un control de inventario de materia prima?		
¿Conoce los procesos de la Pastelería?		
¿Existe un proceso de cambio de precios de los productos según la situación inflacionaria?		
¿La empresa cuenta con algún modelo de sistema administrativo que le permita llevar el control de sus movimientos?		
¿Se cuenta con un sistema que permita ver la información de la empresa de manera sencilla y clara?		
¿Se cuenta con una base de datos de materia prima generalizada en una unidad de medida?		
¿El sistema utilizado le permite cambiar los precios de sus productos en base a la tasa de cambio y a la variación de los costos de materia prima?		
¿El sistema que utiliza es capaz de calcular rápidamente la utilidad económica generada en base a sus compras y sus ventas?		
Al final del período, ¿la información ingresada permite determinar con qué material físico cuento?		
¿Cree usted que el dueño de la empresa pueda tomar decisiones basándose en la información que obtiene del sistema utilizado actualmente?		

LISTA DE COTEJO

Ítems	Aspecto a observar	Sí	No
1	Elaboración y ejecución de pagos que se generan para operar la empresa, garantizando el registro y control adecuado de los mismos.		
2	Registro de ventas realizadas		
3	Registro y pago a proveedores		
4	Planificación y ejecución de las compras de insumos para garantizar el stock del inventario de sus productos para la venta		
5	Recepción, validez y registro de pedidos según stock de inventario disponible		
6	Registro de entrada y salida de materia prima en el inventario.		

Cuadro de Operación de las Variables

Objetivo Específico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento	Fuente
Diagnosticar la situación actual en cuanto a la necesidad de la elaboración de un modelo de sistema administrativo.	Necesidad	Gestión Sistemática de los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Mecanismos de control - Entrada de datos - Transformación de datos - Salida de datos 	1,3 y 6 2 4 y 5 7 y 8 9, 10 y 11	Cuestionario	Trabajadores de la empresa Ducharne´s Pastelería.
Identificar las debilidades del proceso administrativo de la empresa Ducharne`s Pastelería.	Debilidades del proceso administrativo	Identificar las debilidades del proceso administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> - Compras - Pagos - Ventas - Proveedores - Control de inventario - Pedidos 	4 1 2 3 6 y 7 5	Lista de cotejo	Trabajadores de la empresa Ducharne´s Pastelería.
Diseñar el modelo del sistema administrativo.	Diseño	Instructivo contentivo para explicar el funcionamiento del modelo de Sistema Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar el instructivo contentivo - Designar funciones y responsabilidades - Aplicar una instrucción para operar el modelo de sistema administrativo. 	-----	-----	Propuesta

Fuente: Verdú, G. (2019)