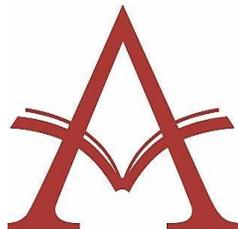


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**INFLUENCIA DEL *SOFTWARE DE MICROSOFT ACCESS* EN
LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA
EMPRESA DE LIMA EN EL AÑO 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

PASCUAL COTACHE CORTÉS GENRRY

ASESOR:

Mg. CESAR AUGUSTO MILLAN BAZAN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Las TIC y su impacto en las operaciones y los servicios

LIMA, PERÚ

ABRIL, 2019

Resumen

En los últimos tiempos, el *Software de Microsoft Access* ha tomado mucha importancia a nivel de Lima, Latinoamérica y Europa. En la actualidad, la gestión de la Micro y Pequeña Empresa, implica un crecimiento cada año en el mercado a nivel de Lima relacionado directamente con la informalidad, la falta de capacitación y la transferencia de conocimiento tecnológico; es ahí que radica el gran problema. El presente estudio de investigación tiene por finalidad de informar los beneficios y atributos del software de Microsoft Access, a fin de contribuir enormemente en la buena gestión empresarial de las micro y pequeña empresa, optimizando sus procesos de manera rápida y oportuna en las operaciones comerciales de sus negocios.

Palabras clave: *Software, Microsoft Access*, gestión empresarial, micro y pequeña empresa, proceso de venta, proceso de compra, proceso de inventario.

Abstract

In recent times, Microsoft Access Software has taken a lot of importance at the level of Lima, Latin America and Europe. Currently, the management of Micro and Small Business, implies a growth every year in the Lima-level market directly related to informality, lack of training and the transfer of technological knowledge; that's where the big problem lies. This research work aims to inform the benefits and attributes of Microsoft Access software, in order to contribute greatly to the good business management of micro and small businesses, optimizing their processes in a fast and timely manner in the commercial operations of your business

Keywords: *Software, Microsoft Access, business management, micro and small business, sales process, purchase process, inventory process.*

Tabla de contenidos

Resumen	ii
Abstract	iii
Lista de tablas.....	vi
Lista de figuras	vii
1. Problema de la investigación	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Planteamiento del problema	1
1.2.1. Problema general.....	1
1.2.2. Problemas específicos.....	1
1.3. Objetivos de la investigación.....	2
1.3.1. Objetivo general.....	2
1.3.2. Objetivos específicos.....	2
1.4. Justificación e importancia de la investigación	2
1.5. Limitaciones	3
2. Marco teórico	
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Internacionales.....	4
2.1.2. Nacionales.....	6
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1. Microsoft Access	9
2.2.1.1. Definición.....	9
2.2.1.2. Importancia.....	10
2.2.1.3. Características	13
2.2.2. Gestión empresarial	13
2.2.2.1. Proceso	15
2.2.2.1.1. Elementos del proceso.....	16
2.2.2.1.2. Objetivos y ventajas de la reingeniería en la gestión por procesos	17
2.2.2.2. Proceso de compras	18
2.2.2.2.1. Importancia del proceso de compras	19
2.2.2.3. Proceso de venta.....	20
2.2.2.3.1. Importancia del proceso de ventas	21
2.2.2.4. Proceso de inventario	21
2.2.2.4.1. Funciones e importancia del proceso de inventario.....	22
2.3. Definición de términos básicos	22
2.3.1. Software. -	22
2.3.2. Microsoft Access. –.....	23
2.3.3. Gestión empresarial. -.....	23

2.3.4. Proceso de compra. –.....	23
2.3.5. Proceso de venta. –.....	23
2.3.6. Proceso de inventario. –	23
2.3.7. Las micro y pequeñas empresas (MYPE). –.....	24
2.3.8. TIC. –	24
3. Conclusiones	
4. Recomendaciones	
5. Aporte científico o socio cultural de la investigación	
6. Cronograma	
7. Presupuesto	
Referencias	

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> PYME Líder en Tecnologías de la Información.....	11
---	----

Lista de figuras

Figura 1. Pantalla de bienvenida Microsoft Access.	9
Figura 2. 8 de las 10 tecnologías de productividad más usadas por las PYMEs Peruanas son de Microsoft.	10
Figura 3. Modelo de gestión por competencias (Martínez, 2013).	15
Figura 4. Los 7 elementos básicos del proceso.	17

1. Problema de la investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

El impacto del *software* de *Microsoft Access* en Lima aún no ha logrado posicionarse, en la gestión de la micro y pequeña empresa, debido al gran desconocimiento y fomento que radica en ello. *Microsoft* Perú (2014), realizó un informe sobre este tema y enfatizó que “el estado, los gremios y el sector privado deben implementar mecanismos de difusión y fomento de las TIC y de capacitación y transferencia de conocimiento relacionados a las PYME” (p.32). Pese a sus grandes aportaciones en el manejo de la información sistematizada eh ahí que radica en este presente estudio, la posibilidad de corroborar el efecto del *software* de *Microsoft Access* en la gestión de compra, venta e inventario.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general.

¿En qué medida el *software de Microsoft Access* influye en la gestión empresarial de la micro y pequeña empresa de Lima en el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cómo influye el *software de Microsoft Access* en el proceso de compra de la micro y pequeña empresa de Lima en el año 2019?
- ¿Cómo influye el *software de Microsoft Access* en el proceso de venta de la micro y pequeña empresa de Lima en el año 2019?
- ¿Cómo influye el *software de Microsoft Access* en el proceso de inventario de la micro y pequeña empresa de Lima en el año 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar en qué medida el *software de Microsoft Access* influye en la gestión empresarial de la micro y pequeña empresa de Lima en el año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar la influencia del *software de Microsoft Access* en el proceso de compra de la micro pequeña empresa de Lima en el año 2019
- Determinar la influencia del *software de Microsoft Access* en el proceso de venta de la micro y pequeña empresa de Lima en el año 2019
- Determinar la influencia del *software de Microsoft Access* en el proceso de inventario de la micro y pequeña empresa de Lima en el año 2019.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

El presente estudio de investigación tiene por objeto, describir la influencia del *software de Microsoft Access* en democratizar una gestión eficiente y eficaz de la micro y pequeña empresa de Lima.

Según el informe de *Microsoft Perú* (2014) refiere que el abanico de tecnología de productividad más usada como el Access que facilita utilidades que de usar con mayor promoción y concientización oportuna, podría avanzar el efecto de la información en la PYME.

Una vez concluido la investigación será un aporte para los microempresarios, abriendo un nuevo camino a futuros investigadores, sirviendo como un marco referencial a éstas, desarrollado por la escuela de administración y gestión de empresas de nuestra universidad.

Dado a su importancia busca informar y beneficiar en la gestión de los procesos de compra, venta e inventario en la micro y pequeña empresa de bienes, comerciales e industriales a nivel de Lima.

1.5. Limitaciones

No se han presentado limitaciones significativas durante el trabajo de investigación, lo cual ha permitido cumplir con los objetivos planeados durante el proceso del estudio realizado.

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes

En lo siguiente se presenta un extracto de los principales criterios dado por los autores sobre los indicadores de estudio: *software de Microsoft Access*, gestión empresarial, proceso de compra, proceso de venta y proceso de inventario.

2.1.1. Internacionales.

Quispe, Padilla, Telot, y Nogueira (2017), realizó un artículo de investigación para la revista científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal de título: Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales, en el menciona sobre la indagación de datos y avances de correspondencia utilizados por pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Ambato-Ecuador. Desde su representación, las preocupaciones de los propietarios se reunieron para mejorar el negocio de los ejecutivos. La metodología utilizada fue de campo y descriptiva, se recopiló información cuantitativa Para el reconocimiento de la búsqueda de los registros, se consideraron diversas metodologías. Trabajamos en su mayor parte con los factores nación, área, ciudad, acción, número de representantes, nombre de la organización y dirección. Los resultados principales fueron que en el vecino país del Ecuador hay 704,556 organizaciones: 74,566 comprometidas con el movimiento empresarial y 7,848 tienen un lugar en la ciudad de Ambato; 637 son la población objetiva del examen. Se conectó un ejemplo irregular directo dentro de las 87 PYMES, en ellas la base y la condición innovadora están restringidas a la utilización de un procesador de textos, hoja de cálculo (Excel), programación de contabilidad y web. Las conclusiones fueron que estas organizaciones necesitan datos clave en los formularios de acuerdos, clientes, existencias, cuotas, cargos, compras, contabilidad y marcadores para una administración confiable, viable, financiera, ambiental y moral que se agregue a la obligación social y una buena gestión empresarial en todos sus procesos básicos. Se propone la utilidad

de un sistema de organizado de recursos organizacionales con *software* código abierto es decir de código abierto. Lo que permite ser mas flexibles a los cambios al momento que la empresa desea realizarlo.

Herrera (2015), realizó una tesis para optar el grado académico de Magister de Administración de Empresas de título: Diagnóstico del proceso de compras de un operador portuario de remolcadores en la ciudad de Guayaquil, con la propuesta de diseño de un modelo de procesos de compras, en el menciona que al realizar un diagnóstico situacional en la organización, tanto externo e interno basándose que el pilar fundamental es el servicio de administración en logística del cual alimenta a toda las operaciones de la empresa, ya sea en la operatividad de sus esfuerzos hacia sus clientes dentro de Guayaquil anuncia que, después de invertir los esfuerzos que ha estado en el mercado y el volumen de desarrollo en interés portuario, la organización siempre ha buscado cumplir con los requisitos previos de cada día, siendo imperativo para la consistencia con sus objetivos propuestos según sus objetivos expresados, a pesar del hecho de que han encontrado deficiencias que se han presentado a lo largo de sus actividades ya sea las coordinaciones, adquisiciones, tareas, mantenimiento o administración, que causan problemas internos en la organización. por lo que no contribuye al logro de lo planeado. La metodología utilizada fue de observación por lo que sea realizado directamente en las áreas de la empresa y se recogieron la información. En la conclusión se expuso una estructura de stock, un manual de procedimiento de compras con diagramas de flujo que será un aparato imprescindible para analizar los ejercicios siguiendo la metodología en cada una de las empresas mostradas sin recargo, por lo que se hizo el plan de preparación para las reuniones requeridas y realizar la ejecución que ayudará a lograr los destinos establecidos en un tiempo más corto y con mejores resultados al seguir los medios sin que existan zonas básicas ni paradas temporales por parte de los representantes internos.

Robayo (2017), realizó en su guía práctica denominada *gestión de datos en bases de datos relacionales* evidencia que *Access* ha logrado mantener un reconocimiento increíble dentro de las pequeñas organizaciones (PYME), ya que ofrece al cliente, a través de una etapa de interfaz sencilla y varios instrumentos, la oportunidad de supervisar adecuadamente. Demostró los procedimientos a través de una metodología práctica sobre el uso del programa. Los resultados de esta guía fueron interactuar con la aplicación *Microsoft Access* mediante el diseño de una base de datos relacional, creación de tablas, consultas, actualizaciones, modificaciones y eliminación de datos. Las conclusiones fueron que tengan los conocimientos sobre los procesos y el lugar donde se almacena la información de una empresa.

2.1.2. Nacionales.

Microsoft Perú (2014), realizó un informe de análisis de resultados sobre el rol de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en las PYME del país. De título *lecciones en tecnología y desarrollo de las PYME líderes del Perú*. En ello trata sobre la actividad del efecto genuino para un Perú superior, a través del cual Microsoft trabaja con el estado y la parte privada para aumentar el avance de la capacitación, abrir puertas para los jóvenes, promover la incorporación social y la agresividad nacional en la nación. La metodología usada fue correlacional dado que el impacto de la tecnología se relaciona al desarrollo de una PYME. Los resultados obtenidos fueron que 8 de los 10 avances de rentabilidad más utilizados en pymes peruanas provienen de Microsoft, incluidos Word, Excel, PowerPoint, Outlook.com, Outlook, Project, Access (base de datos social de clientes) y Publisher. La conclusión fue que las PYMES peruanas están situadas detrás de las naciones compañeras, por ejemplo, Colombia y México, para todos los propósitos y todos los propósitos estimados. Mientras tanto, nuestras PYMES notan inequívocamente su entusiasmo por los avances progresivos, por ejemplo, la computación distribuida en la nube. Arroyo (2014) realizó una tesis para optar el título profesional de licenciado en ingeniero de

sistemas. De título: efecto de la mejora del proceso de ventas en los tiempos de los servicios al cliente en la empresa industrias alimentarias Huacariz S.A.C. En el menciona que los tratos en las otras siete tiendas se tratan físicamente, el cupón se hace a mano y hacia el final del día, el representante de ventas nombrado en la tienda hace un balance de los artículos para exigir para suministrar un resumen similar que se transmite por teléfono y se envía al jefe del centro de distribución de los artículos terminados en la tienda principal, por lo que hago la solicitud para que luego sean intercambiados a cada tienda por el individuo responsable de los paquetes, lo que hace que no haya un control satisfactorio y seguro de fuentes de datos y rendimientos de los artículos, que no tienen el tratamiento de los datos de forma continua de las ofertas de las sucursales y la modificación para el compañero responsable de ingresar al marco las medidas diarias de las ofertas manejadas por las otras siete tiendas de la organización Industrias Alimentarias Huacariz SAC. Los resultados principales obtenidos fueron que podemos enfatizar que la duración del proceso de administración del cliente en el procedimiento comercial ha disminuido de $5.47 = 5'28''$ en tiempo estándar a $2.82 = 2'49''$ tiempo típico + 1.15 en suplementos de tiempo, el tiempo estándar sería: $3.97 = 3'58''$, con lo que se puede decir que el tiempo se redujo en un 27,42%, en el acompañamiento se realizarán las actividades con la técnica factual para la T de Student. Las conclusiones fueron, (a) El impacto de la mejora del procedimiento comercial en los tiempos de administración para el cliente de la Industrias Alimentarias Huacariz SAC. termina siendo una disminución de 27.42% a raíz de la utilización del Lean Focus, con el cual se adquiere que la teoría se satisface y de esta manera se considera sustancial; por otra parte, las ventajas obtenidas al disminuir la temporada del 27,42% en el procedimiento comercial se traducen en una expansión de las ofertas del 38% en relación con el agregado de las ofertas anuales de 2013; (b) Se hizo un hallazgo de las circunstancias de flujo y reflujo del procedimiento de transacción, se realizó el mapeo del procedimiento, se distinguieron los retrasos, el desarrollo

superfluo y se aisló en un proceso de 3 organizaciones con una fase normal de inicio de la etapa 1: solicitud admisión = 1.18 ", desde la etapa 2 - cargo al cliente = 1 '25' 'y desde la etapa 3 - transporte de artículos = 2' 21 " por lo tanto, también se descubrió que el tiempo subyacente del ciclo del procedimiento es 5'28 " Tiempo estándar, según lo indicado por las revisiones de las necesidades del cliente, se demostró que esta vez molestó al cliente final, por lo que se elige para ejecutar mejoras para reducir el tiempo de administración del cliente.

Torres (2017), realizó una tesis para optar el grado académico de Bachiller de ciencias financieras y contables de título: El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el cercado de lima en el trata sobre los problemas relacionados con los inventarios ya sea inventario físico que no coinciden con los reportes generados, inventario malgrado o caducado, exceso de inventario, que sucede en todo tipo de empresas, desde los negocios pequeños hasta los almacenes de clase mundial. No obstante, este tipo de dificultades pueden llegar representar importantes pérdidas monetarias para las organizaciones y encienden la alarma de que algo está mal. La metodología usada fue correlacional cuantitativo por lo que se muestra que a mayor control interno habrá una mejor gestión de inventarios. Los resultados principales fueron de acuerdo a los datos que se muestran en el cuadro correspondiente, la gran parte de los encuestados que representan el 88.89 no están informados acerca de las causas que provocan la deficiencia en la gestión de inventarios, mientras que un 9.26% si conocen estas causas y que 1.85% no sabe ni opina al respecto. La conclusión fue de los datos obtenidos que la contrastación de hipótesis respectivas permitió conseguir que el control interno influye directamente sobre la gestión de inventarios en las empresas comercializadoras de productos tecnológicos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Microsoft Access

2.2.1.1. Definición

Robayo (2017), afirma que: “Access es un programa de la suite *Microsoft Office* que sirve para crear y administrar bases de datos, es decir, información o conjunto de datos relacionados que se encuentran agrupados y estructurados de manera específica” (p.14). Como bien define Robayo que el *software de Microsoft Access*, sirve efectivamente para una buena gestión de base de datos, además se puede crear una plataforma automatizada de tal manera que ayude al usuario a gestionar las informaciones, de una forma eficiente y eficaz en todos sus procesos operacionales.

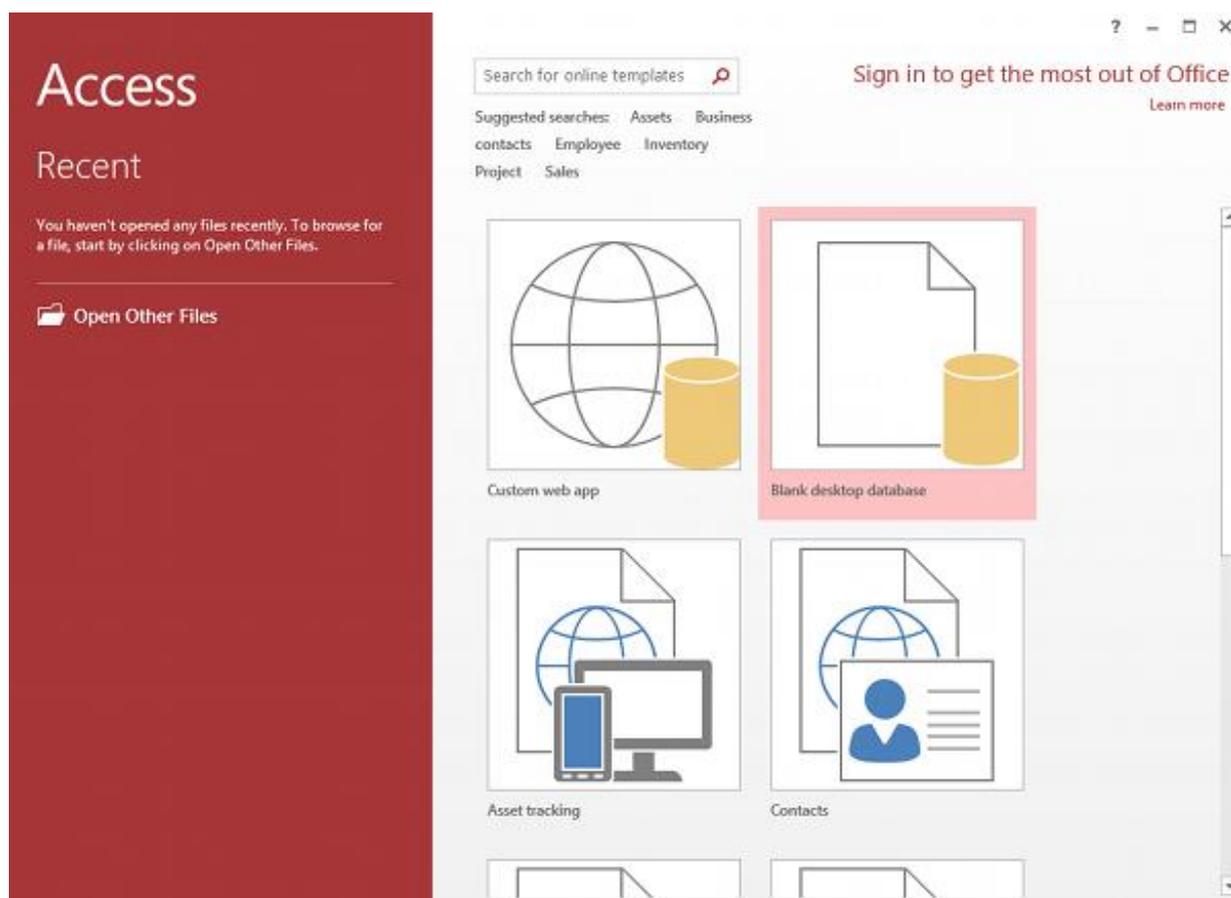


Figura 1. Pantalla de bienvenida Microsoft Access.

Tomado Database Guide Recuperado de <https://database.guide/what-is-microsoft-access/>

El programa de *Access* es una ideal herramienta para poder organizar y almacenar informaciones. Microsoft Corporation (2018), señala que “Una base de datos es una herramienta para recopilar y organizar información. Las bases de datos pueden almacenar información sobre personas, productos, pedidos u otras cosas.”

2.2.1.2. *Importancia*

Microsoft Perú (2014), señala que “El abanico de tecnologías de productividad más utilizadas por las PYME Peruanas incluye Word, Excel, (...). Access (base de datos para usuarios)” (p.17). Se puede señalar que, si bien las 8 herramientas más usadas pertenecen a *Microsoft Office*, la tecnología de Access es la menos usada por distintos factores, siendo uno de ellos la falta de conocimiento y de capacitación que limita el uso del gran potencial que tiene *Access*.



Figura 2. 8 de las 10 tecnologías de productividad más usadas por las PYME Peruanas son de *Microsoft*.

Tomado lecciones en tecnología y desarrollo de las PYME líderes del Perú. Recuperado de <https://docplayer.es/11588080-Educacion-y-juventud-a-la-vanguardia-lecciones-en-tecnologia-y-desarrollo-de-las-pymes-lideres-del-peru-inclusion-social-competitividad-nacional.html>

Tabla 1

PYME Líder en Tecnologías de la Información.

	Rezagadas	Seguidoras	Líderes
Tiene página web, página en redes sociales, portal en línea, página web para móviles, app para smartphones y/o usa herramientas de comunicación (basta un criterio)		X	X
Usa Computación en la Nube			X

Tomado lecciones en tecnología y desarrollo de las PYME líderes del Perú. Recuperado de <https://docplayer.es/11588080-Educacion-y-juventud-a-la-vanguardia-lecciones-en-tecnologia-y-desarrollo-de-las-pymes-lideres-del-peru-inclusion-social-competitividad-nacional.html>

Debido a su gran importancia que posee el programa de Access está teniendo mayor acogida en las micro y pequeñas empresas. Robayo (2017) menciona en consecuencia, Access ha obtenido un reconocimiento extraordinario dentro de pequeñas organizaciones (PYME), ya que ofrece al cliente, a través de una interfaz básica y diferentes aparatos, la posibilidad de supervisar de manera viable las colecciones de información que serían progresivamente desconcertantes de estructurar y controlar con métodos físicos.

García, García, y Pérez (2015), menciona “por su constante evolución y mejora, surgió la necesidad clara de integrar el control documental al sistema, esto es, evidencias en formato PDF, (...). situación que no sería posible dentro de Access 2007, como almacenaje de datos” (p.2). Como nos menciona García, que el Software de Microsoft Access es constantemente actualizable con nuevas herramientas e interfaz, actualmente tenemos la versión Access 2019 permitiendo satisfacer las necesidades que se dan en los negocios.

El programa Access gracias a su constante renovaciones, permite tener mayores beneficios y herramientas en materia de introducción de datos, seguridad y almacenaje de datos.

Robayo (2017) refiere que Access permite a sus clientes crear marcos de información organizados, homogéneos y confiables, compuestos y guardados en una estructura impensable, contenidos en registros computarizados con varias expansiones, por ejemplo, ".mdb", Access 2003 y adaptaciones pasadas; “. Mde", bases de datos seguras; "mdz", formatos de acceso; “. Accdb", Access 2007 o más formularios actualizados, entre diferentes tipos de documentos. Por lo que Microsoft Office Access facilita:

- Introducir datos
- Almacenar datos
- Recuperar datos y trabajar con ellos

En conclusión, *Microsoft Access* es utilizado en distintas áreas:

- ❖ Empresarial
- ❖ Doméstica
- ❖ Contabilidad
- ❖ Educación
- ❖ Producción
- ❖ Salud

Debido a sus dispositivos y la forma en que utiliza un marco de cifrado fundamental, es el programa perfecto para programar empresas en bases de datos pequeñas y medianas.

2.2.1.3. Características

Microsoft Corporation (2018), describe las características siguientes:

- **Elevar datos.** - Haga sus propias aplicaciones de base de datos de manera efectiva en los arreglos adecuados para su negocio. Solo para pc.
- **Crea y comparte aplicaciones sin ser un desarrollador.** – *Access* es una herramienta fácil de usar para crear aplicaciones de negocios a partir de plantillas o desde cero. Con sus herramientas de diseño intuitivas y completas, *Access* puede ayudarte a crear aplicaciones atractivas y muy dinámicas en una cantidad de tiempo mínima.
- **Personaliza aplicaciones para que crezcan con tu empresa.** - A fin de modifica las aplicaciones personalizadas para tu empresa y tus clientes, editar fácilmente según sea necesario para satisfacer las necesidades cambiantes. Con Visual Basic para Aplicaciones, automatizas procesos comerciales y creas formas e informes más útiles.
- **Integrar con varias fuentes de datos.** - Integra las informaciones entre *Access* y aplicaciones en serie de negocio con la biblioteca de conectores de *Access*, para generar elementos visuales y datos adicional en la interfaz similar de *Access*. Almacena fácilmente los datos en *SQL Server* y *Microsoft Azure SQL* para facilitar una mayor precisión, estabilidad, escalabilidad y fluidez de gestión a largo plazo.

2.2.2. Gestión empresarial

Quispe et al. (2017), considera que: “La gestión empresarial como la actividad ejercida por la persona al mando de la empresa que mejora la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios” (p.85). Si bien es cierto a mayor productividad que se dé en una empresa tendrá como consecuencia una mayor competencia, frente a sus demás competidores sea cual fuere el nivel y la complejidad de su negocio.

Arias muestra un caso en particular de una empresa del rubro de muebles, sobre los resultados de una buena gestión empresarial.

Arias (2017), comenta que los ejecutivos de negocios les afecta fundamentalmente la dimensión de las ofertas de las PYMES en el segmento de mobiliario en la región de Tacna, que se demostró mediante el modelo utilizado en el examen, que se reconoce por tres razones de importancia: dado que la estimación P en la tabla ANOVA es bajo 0.05, hay una conexión de hecho enorme entre los factores con una dimensión de certeza de 95.0%, siendo el coeficiente de garantía R cuadrado de 83.3848, que es digno, demostrando que los factores tomados se ajustan al modelo, el coeficiente de conexión que es 0.913153, muestra la conexión entre los factores que generalmente es sólida, lo que demuestra la dependencia del nivel de negocios en los negocios de la junta.

La mayor gestión desempeñada en productividad se debe a las pequeñas y medianas empresas. Carrión, Zula, y Castillo (2016), señala “Las pequeñas y medianas empresas (PYME), son formas de organización empresarial que responden por la producción de una buena parte de los bienes y servicios en la sociedad contemporánea” (p.84).

Muñoz, Cabrita, Ribeiro, y Diéguez (2015), enfatizan sobre “El desarrollo de la actividad económica mundial conlleva una espiral constante de cambios que las empresas deben gestionar para convertirlos en oportunidades” (p.346). Gracias al apoyo de la tecnología las empresas pueden aprovecharlo, a fin de potenciar la gestión empresarial en todos sus procesos.

Carrión et al. (2016), precisa “en primer lugar, queda clara la importancia de múltiples variables componentes del proceso de gestión empresarial en las PYME, cuyo conocimiento y manejo contribuye al tránsito de la etapa de supervivencia hacia la del crecimiento estable y sostenible” (p.92).



Figura 3. Modelo de gestión por competencias (Martínez, 2013).
Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28042299006>.

La gestión empresarial debe ser flexible a los cambios, para adaptarse a las exigencias de una sociedad influyente por las nuevas tecnologías, permitiendo ser competitiva y sostenible en el tiempo.

Carrión et al. (2016), enfatiza que:

No se debe perder de vista que el modelo en sí mismo no puede ser una estructura rígida e inflexible, sino un molde dúctil que sin perder su condición de patrón general sea a la vez tan maleable como para adaptarse a las particularidades de cualquiera de las PYME para las que ha sido creado. (p.92)

2.2.2.1. Proceso

Los procesos ya sean de menor o mayor magnitud merecen ser tomados en cuenta, para la obtención de resultados favorables en la organización a fin de dar un valor agregado al producto y un buen servicio de calidad al cliente que permita satisfacer todas sus expectativas.

Herrera (2015) menciona que se conectan y persiguen una disposición de ejercicios y datos que comienzan a partir de al menos una fuente de información que luego se modifica para dar un valor agregado, en ese punto da un rendimiento o resultado, adquiriendo un procedimiento jerárquico donde los jefes supervisan las actividades desde el primer punto de partida hasta que evalúe el último a través de la cadena se estima que debe ser atendida por un pionero que se centre en transmitir un apoyo eficaz y significativo del cliente.

ISO 9000 (citado por Arroyo, 2014) sostiene que proceso es un “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan. Las cuales Transforman elementos de entradas en resultados” (p.7).

2.2.2.1.1. Elementos del proceso

Como bien define Chiavenato sobre los elementos básicos de toda organización que debe considerar al momento de iniciar sus operaciones, con el fin de sistematizar, agilizar y tener buenos resultados favorables, minimizando todos los errores y dándole un valor agregado a sus productos.

Chiavenato (Citado por Herrera, 2015) refiere que los componentes del procedimiento que se identifican entre sí, uno de sus componentes son las fuentes de datos que se caracterizan como el material bruto de un elemento en el que se concibe la compra o coordinación de un personal decente o administrativo, procede con los criterios del personal a cumplir la consistencia con los requisitos introducidos por las instrucciones dadas y las habilidades asignadas por el individuo responsable de la tarea, desde donde comienzan a hacer un todo, en ese punto, procede al procedimiento de cambio o refuerza los ejercicios que dan la estimación adicional que pueden realizar, los individuos, el hardware, el equipo y el círculo completo se conocen como los rendimientos que son los resultados adquiridos de lo creado o el objetivo logrado.

Represente las fuentes de información y los rendimientos como intersección de uno o unos pocos límites prácticos que pueden ser verticales o uniformes, incorporando un incentivo en cada progresión que suceda en la cadena de estima, obteniendo un sistema significativo que supere lo que menciona el cliente y que existe. Una conexión o coordinación entre cada uno de los miembros del procedimiento.

Al retratar sus componentes, es importante proceder con la identificación de los procedimientos clave que demuestran dar un efecto más notable y aumentar el valor del artículo o la administración del cliente, haciéndolo progresivamente agresivo, a la luz del hecho de que las organizaciones intentan para limitar los errores humanos, los marcos de planificación que deben restaurarse, desglosando cómo van las formas para distinguir la base del problema en el tiempo.

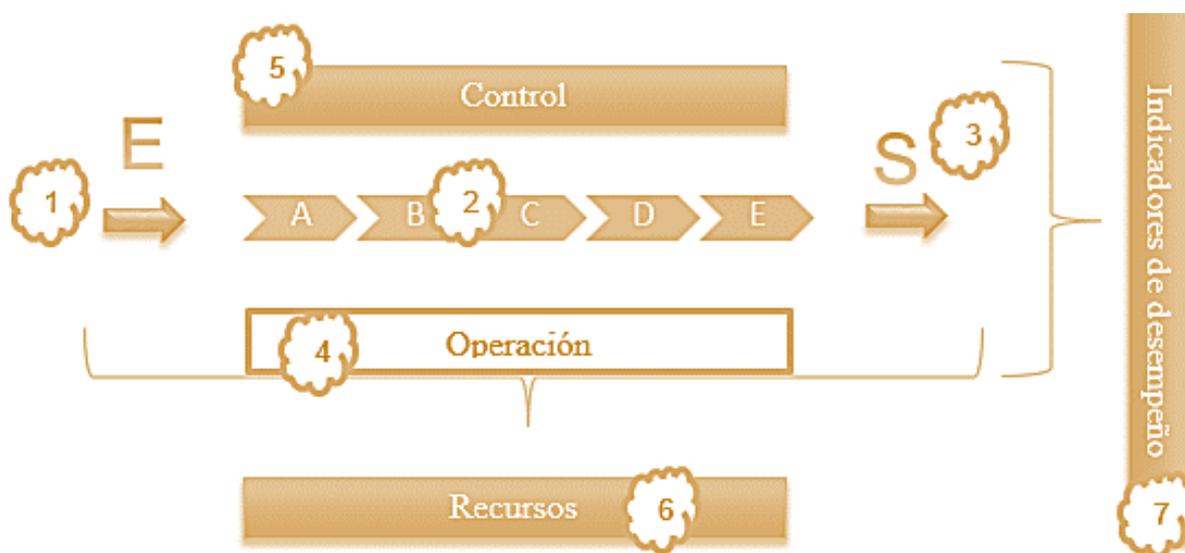


Figura 4. Los 7 elementos básicos del proceso.
Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/4915>.

2.2.2.1.2. Objetivos y ventajas de la reingeniería en la gestión por procesos

Dentro de las ventajas que se logra es la reducción de los costos en los procesos optimizando los recursos, así mismo permite alcanzar la satisfacción del cliente.

Summers (Citado por Herrera, 2015) comenta que los destinos buscados por un procedimiento de reingeniería los objetivos son la disminución de los gastos relacionados con el procedimiento donde depende de adquirir una ventaja más notable, además espera reducir el plazo, la administración mejora la naturaleza del artículo y se logra la lealtad del consumidor. Por lo tanto, dentro de la asociación habrá un personal completo por medio de procedimientos y diligencias, mejorando la correspondencia interna y la circulación de materiales.

Entre los beneficios del procedimiento, se puede descubrir la eliminación de los obstáculos de correspondencia, la decepción del trabajo dentro de la asociación, con la que se logra el control persistente de cada uno de los procedimientos, logrando excelentes resultados de ejecución y una mejora constante.

2.2.2.2. Proceso de compras

Toda organización o empresa estructurada tiene un proceso de compra, por lo que se efectúa un procedimiento ordenado, con la finalidad de cumplir todo lo establecido por parte de la empresa o cliente, según lo negociado acerca de los precios y agregados de los productos o servicios en ello permitiendo alcanzar ya sea en el tiempo y plazo requerido.

Robbins y Coulter (citado por Herrera, 2015) refiere que se puede observar, confirmar y completar cada una de las adquisiciones realizadas por clientes o clientes, desglosando cada uno de los medios en el procedimiento de compra; A partir de la recepción del pedido, ese registro puede ser mencionado por cualquier oficina de la organización, en ese momento continúa eligiendo proveedores, teniendo una base de datos configurada, con un informe de la ejecución de sus compras anteriores, en ese momento es realiza la solicitud de citas, mencionando a varios proveedores la necesidad de desglosar costos, calidad, reembolsos, garantía, después de la administración de acuerdos sutilezas empapadas en la compra, como la

etapa posterior, las ofertas que se obtuvieron se investigaron y se desglosaron. y se elige el proveedor, que se arregla con los costos o un total que se puede obtener de la compra luego de concluir que los términos de la declaración se envían a las divisiones de recolección y contabilidad, para finalizar el procedimiento se observa y verifica mediante llamadas telefónicas para el consentimiento del procedimiento en el período y el tiempo establecidos, cuando las disposiciones se refieren a la oficina de compras. Continuamos auditando la solicitud, observando que cumpla con los requisitos previos estipulados, en el comunicado.

Si bien es cierto, que en las micro y pequeñas empresas no abarcan en toda su dimensión con referencia a los procesos de compra, cabe mencionar que si deben estar preparadas para asumir estos desafíos a medida que crezcan en sus procesos de compra apoyados de la tecnología.

2.2.2.2.1. Importancia del proceso de compras

Debido al gran desempeño que asume el proceso de compra se deben sistematizar, garantizando un control y un informe de reporte eficiente a tiempo real que permita responder a las necesidades inmediatas de la organización.

Boland (Citado por Herrera, 2015) contempla que la intensidad de la organización se estima a través del interés en el mercado, a través de la generación que requiere poco o ningún esfuerzo y con un alto nivel, lo que refleja un logro en las compras y el tratamiento de inventarios, lo que permite una progresión controlada de materiales para varios territorios. Su adecuación se estimará en el control de costos, la administración de existencias, la aptitud en fuentes de abastecimiento y la probabilidad de investigar y conocer nuevas fuentes de datos que están en el mercado, por lo tanto, las compras se convierten en una pieza crucial de la asociación, a la luz del hecho de que alimentan y refuerzan el aparato agresivo de las diferentes fuentes de información que se ofrecen en el mercado.

2.2.2.3. *Proceso de venta*

Mera y Sacarelo (2016), señalan que es posible “iniciar el proceso de venta previa planeación del presupuesto de ventas de la empresa, se acepta el pedido de los clientes” (p.7). Siempre irán de la mano un plan de ventas relacionados íntimamente con el presupuesto disponible que posee la empresa, es decir según la capacidad de abastecimiento en su proceso de venta y como consecuencia responder a los pedidos por parte de los clientes, todo ello va con el apoyo de una tecnología apropiada.

Obregón (2018), define el proceso de venta como una “secuencia de etapas o fases necesarias para convertir cada nueva oportunidad en venta, lo cual cada fase lleva asociada una serie de actividades que lo llevará a cabo el vendedor para que satisfaga al cliente” (p.24).

Para desarrollar un proceso de venta adecuado, es necesario considerar algunos factores de vital importancia, lo que permitiera desarrollar de manera exitosa dicho proceso de venta.

Estrella (2018), plantea acerca de la base sobre el proceso de venta:

Su interés es plantear estrategias y tomar acciones en la gestión de ventas. La base de este proceso de venta es averiguar las necesidades específicas del cliente, y posteriormente presentar el beneficio, lo que probablemente podría lograr conseguir la venta. Pero la experiencia ha confirmado lo contrario, las necesidades no se presentan de manera explícita ni desarrollada porque el cliente no expresa claramente cuáles son sus necesidades probablemente porque ni el mismo sabe que es lo que realmente necesita. El comprador suele expresar sus necesidades como insatisfacciones, es ahí donde el vendedor deberá analizarlas y mostrarlas ante el cliente de manera explícita y específica es ahí donde existe la oportunidad de presentar los beneficios que podría traerle el producto o servicio que se quiere vender, en respuesta a las necesidades expuestas. (p.52-53)

Rizo, Villa, Vuelta y Vargas (2017), señala “entre estas adquieren carácter acuciante el incumplimiento de los planes de venta, la baja calidad de los productos, contracciones en las ventas; que traen consigo la disminución de las utilidades y del nivel de rentabilidad” (p.93).

2.2.2.3.1. Importancia del proceso de ventas

Estrella (2018) menciona acerca la importancia de las ventas de “identificar cuál es el verdadero decisor de compra en el proceso de venta para poder tomar acciones sobre el mediante la utilización de herramientas de comunicación, incrementando de esta manera la efectividad en el proceso de venta” (p.5).

2.2.2.4. Proceso de inventario

El proceso de inventario se nutre de un adecuado control de registro de los recursos de la empresa, permitiéndole lograr sus metas y objetivos planeados. Torres (2017), menciona que “las tareas correspondientes a la gestión de un inventario se relacionan con la determinación de los métodos de registro, los puntos de rotación, las formas de clasificación y los modelos de reinventario, determinados por los métodos de control” (p.31).

Dado que el proceso de inventario es dinámico en todas sus operaciones es de vital importancia el uso de tecnología apropiada, facilitando todos los requerimientos y reportes esperados.

Manzaba (2017) enfatiza de esta manera, hemos tenido la capacidad de ver el problema que tenían y hemos tocado la base en una respuesta que es la sistematización del procedimiento de stock a través de la aplicación web que ingresará, saldrá y venderá el material crudo del almacén, por lo que los datos son aún más claros, no los datos perdidos en la temporada de cierre del artículo para el cliente y esto es feliz con la gran administración y la rapidez con la que se crea el trato para obtener su artículo.

2.2.2.4.1. Funciones e importancia del proceso de inventario

Las funciones primordiales que muestra el proceso de inventario es ayudar a flexibilizar las tareas administrativas y por ende permite tener una gestión eficiente acerca de los recursos de la empresa.

Garrido y Cejas (2017) señalan en este sentido, los inventarios tienen la capacidad de hacer que las actividades ayuden a adaptarse progresivamente de esta manera, los inventarios de artículos se convierten en una necesidad total ya que permiten desarrollar para mejorar y ampliar los procedimientos. Por lo tanto, debe notarse que una de las capacidades más importantes en la administración de existencias estaría relacionada con la eliminación de las anomalías en el suministro, la compra o la generación en partes con exceso de fondos, lo que permitiría una administración competente y extensa de la organización.

Muller (citado por Mera y Sacarelo, 2016) señala sobre la importancia del proceso de inventario de “Mantener una buena gestión de inventarios es clave en la gestión de la cadena de suministro, hay numerosas razones que justifican mantener los niveles de inventario tan bajos como sea posible” (p.9). El adecuado proceso de inventario ayuda a evitar los gastos administrativos, costo de almacenamiento, obsolescencia del producto, deterioro del producto y el espacio innecesario.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Software. -

El conjunto de proyectos, direcciones y líneas informáticas que permiten ejecutar diversas tareas en una computadora.

2.3.2. Microsoft Access. –

Se define como programación que permite tratar con una base de datos. El programa es una pieza de Microsoft Office, un conjunto de usos que le permite realizar recados de oficina.

2.3.3. Gestión empresarial. -

Movimiento empresarial que, a través de varias personas en particular, por ejemplo, jefes institucionales, especialistas, creadores, administradores, entre otros y actividades, intentará mejorar la eficiencia e intensidad de una organización o negocio.

2.3.4. Proceso de compra. –

Es la serie de actividades que permiten poder realizar efectivamente la compra de un producto específico o de varios. Es aquella tarea la que incluye todo el procedimiento del área del proveedor o las fuentes de suministro, la adquisición del artículo o la administración a través de las relaciones de costos y plazos de entrega con el proveedor seleccionado y el alistamiento del producto de comparación para controlar y garantizar el suministro de La obtención.

2.3.5. Proceso de venta. –

Es una agrupación de actividades que permite que el vendedor realice la transacción final del producto o servicio, en relación directa con el cliente a través del registro de la mercadería, las condiciones de pago, la entrega adecuada y oportuna del producto.

2.3.6. Proceso de inventario. –

Es el arreglo de mercadería o cosas que la organización necesita intercambiar con ellos, permitiendo la compra y la negociación en un período financiero específico. Permitiendo la garantía de la medida de stock que debe mantenerse, la fecha en la que deben inscribirse y las cantidades de unidades a solicitar.

2.3.7. Las micro y pequeñas empresas (MYPE). –

Es la unidad monetaria comprendida por un individuo (organización) característico o legítimo, bajo cualquier tipo de asociación que tenga la razón para crear ejercicios de extracción, cambio, generación, comercialización de mercancías o disposición de las administraciones.

2.3.8. TIC. –

Los datos y la correspondencia avanzan, muchas innovaciones creadas para supervisar los datos y enviarlos comenzando con un punto y luego al siguiente de una manera auspiciosa y efectiva.

3. Conclusiones

Por lo realizado en el presente trabajo de investigación, se puede detallar las siguientes conclusiones.

El *software Microsoft Access* ha logrado tener una gran aceptación en las micro y pequeñas empresas de Lima, así como en el área de educación, producción, doméstico y empresarial.

La gestión empresarial en las MYPE, son un verdadero potencial en el desarrollo de la economía del país, por lo mismo que aporta una gran cantidad de producción de bienes y servicios, siendo un espiral de constante cambios en el crecimiento sostenible y estable

4. Recomendaciones

Se recomienda realizar capacitaciones y transferencia de conocimiento relevantes sobre el uso del *software de Microsoft Access* en las micro y pequeñas empresas de Lima.

Se recomienda en las próximas investigaciones realizar pruebas de medición con referencia a la efectividad de los procesos, en la gestión empresarial del antes y después afín de comparar los resultados obtenidos.

5. Aporte científico o socio cultural de la investigación

Brindar información valiosa, para que al realizar el presente proyecto las micro y pequeñas empresas de Lima puedan utilizar esta investigación, para mejorar sus procesos de gestión empresarial. Así mismo llegar a la democratización sobre el uso de la tecnología en mejora de la competitividad empresarial y hacia el desarrollo sostenible adaptándose a los cambios constantes en la sociedad.

6. Cronograma

Actividades	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	Producto/ Resultado
CAPÍTULO I: Problema de la investigación	X				
1.1 Descripción de la realidad problemática	X				
1.2 Planteamiento del problema	X				
1.2.1 Problema general	X				
1.2.2 Problemas específicos					
1.3 Objetivos de la investigación	X				
1.3.1 Objetivo general	X				
1.3.2 Objetivos específicos					
1.4 Justificación e importancia de la investigación	X				
1.5 Limitaciones	X				
CAPÍTULO II: Marco teórico	X	X	X	X	
2.1 Antecedentes	X	X	X		
2.1.1 Internacionales	X	X	X		
2.1.2 Nacionales					
2.2 Bases teóricas	X	X	X		
2.3 Definición de términos básicos			X		
CAPÍTULO III: Metodología de la investigación		X			
3.1 Enfoque de la investigación		X			
3.2 Variables		X			
3.2.1 Operacionalización de variables		X	X		
3.3 Hipótesis		X	X		
3.3.1 Hipótesis general		X	X		
3.3.2 Hipótesis específicas					
3.4 Tipo de investigación		X			
3.5 Diseño de la investigación			X		
3.6 Población y muestra			X		
3.6.1 Población			X		
3.6.1 Muestra					
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos			X		
CAPÍTULO IV: Aspectos administrativos				X	
4.1 Cronograma				X	
4.2 Presupuesto				X	

7. Presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	Todas			
Bienes y servicios	Todas		15.00	15.00
Útiles de escritorio	Todas		25.00	25.00
Mobiliario y equipos				
Pasajes y viáticos	Todas		30.00	30.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Todas		55.00	55.00
Servicios a terceros				
Otros				
Total			125.00	125.00

Referencias

- Arias, J. F. (2017). *La gestión empresarial y el nivel de ventas de las MYPES del sector mueblerías, en el distrito de Tacna. 2016 - 2017.* (Tesis pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6165>
- Arroyo, Z. J. (2014). *Efecto de la mejora del proceso de ventas en los tiempos de servicio al cliente en la empresa Industrias Alimentarias Huacariz S.A.C.* (Tesis pregrado). Universidad Privada Del Norte, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/4915>
- Carrión, L., Zula, J., & Castillo, L. (19 de Agosto de 2016). Análisis del modelo de gestión en pequeñas y medianas empresas y su aplicación en la industria del Catering en Ecuador. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/09CA201601.pdf>
- Estrella, S. J. (2018). *El método de venta neurorrelacional aplicado a una empresa que brinda servicios financieros en el sector automotriz.* (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15178>
- García, G. L., García, T., & Pérez, M. (15 de Noviembre de 2015). La evolución de un sistema de autoevaluación. *Ciencia administrativa*, 2. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/04/01CA201502.pdf>
- Garrido, I. Y., & Cejas, M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Negotium*, 13(37), 109-129. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78252811007>
- Herrera, D. F. (2015). *Diagnóstico del proceso de compras de un operador portuario de remolcadores en la ciudad de Guayaquil, con la propuesta de diseño de un modelo de*

- procesos de compras*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4419>
- Manzaba, J. A. (2017). *Sistematización del proceso de inventario mediante un aplicativo web para la empresa muebles Elizabeth ubicada en la Ciudad de Quito*. (Proyecto pregrado). Instituto Tecnológico "Cordillera", Quito. Obtenido de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/handle/123456789/3589>
- Mera, J. F., & Sacarelo, D. D. (2016). *Propuesta tecnológica para los módulos de ventas, compras, inventario y administración para la toma de desiciones de la Compañía Sistelecser S.A.* (Tesis pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/19685>
- Microsoft Corporation. (2018). *¿Qué es una base de datos?* Recuperado el 2018, de Microsoft Corporation: <https://support.office.com/es-es/article/conceptos-bases-de-datos-a849ac16-07c7-4a31-9948-3c8c94a7c204>
- Microsoft Perú. (2014). *Lecciones en Tecnología y Desarrollo de las PYMEs Líderes del Perú*. Lima: IPSOS Perú. Obtenido de <https://docplayer.es/11588080-Educacion-y-juventud-a-la-vanguardia-lecciones-en-tecnologia-y-desarrollo-de-las-pymes-lideres-del-peru-inclusion-social-competitividad-nacional.html>
- Muñoz, M. d., Cabrita, M. d., Ribeiro, M. L., & Diéguez, G. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales*, 21(3), 346-357. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28042299006>
- Obregón, L. K. (2018). *Estrategia de marketing e incremento de venta en la Envasadora Andina SCRL, San Juan de Lurigancho, 2018*. (Tesis Pregrado). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20747>
- Quispe, A. L., Padilla, M. P., Telot, J. A., & Nogueira, D. (2017). Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 81-

92. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360450397008>

Rizo, M., Villa, B., Vuelta, D. R., & Vargas, B. (2017). Estrategias de comercialización para la gestión de ventas en el mercado agropecuario estatal ferreiro de santiago de cuba.

Ciencia en su PC, 1(4), 91-102. Obtenido de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181353794007>

Robayo, D. M. (2017). *Guía Práctica Gestión De Datos En Bases De Datos Relacionales*.

Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia. doi:<https://doi.org/10.16925/>

Torres, J. (2017). *El Control Interno En La Gestión De Inventarios De Las Empresas*

Comercializadoras De Productos Tecnológicos En El Cercado De Lima. (Trabajo de

Investigación). Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3096/3/torres_cj.pdf