

INDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURA	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS	7
AGRADECIMIENTOS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 2.....	14
MARCO TEÓRICO.	14
2.1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LAS MICROEMPRESAS.	14
2.1.1. MICROEMPREENDEDORES EN LATINOAMÉRICA.....	14
2.1.2. MICROEMPREENDEDORES EN CHILE.	15
2.2. PANDEMIA MUNDIAL (COVID 19) Y EL IMPACTO EN LAS MICROEMPRESAS DE LA REGIÓN DEL MAULE. 162.3.	
GESTIÓN DE PROCESOS.....	17
2.3.1. IMPORTANCIA DE ESTOS PROCESOS EN LA INDUSTRIA.	18
2.3.2. LAS MICROEMPRESAS Y SUS PROCESOS.....	19
2.4. BUSINESS PROCESS MODEL NOTATION (BPMN)	20
2.4.1. BPMN Y SU IMPORTANCIA EN LA INDUSTRIA.....	23
2.5. TRANSFORMACIÓN DIGITAL.	24
2.5.1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN PEQUEÑAS EMPRESAS.....	24
2.6. ERP.	25
2.6.1. ERP Y SOFTWARE LIBRES.....	26
2.6.2. LOS ERP MÁS IMPORTANTES Y SUS FUNCIONALIDADES.	28
2.7 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	29
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA.....	31
3.1 DISEÑO DE ENTREVISTA.....	31
3.2 APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO	33
3.3 TABULACIÓN DE DATOS.....	33
CAPÍTULO 4 RESULTADOS OBTENIDOS	41
4.1 PROCESO DE COMPRA DE VERDURAS:	42

4.1.1	PROCESO DE COMPRA DE ABARROTES Y OTROS PRODUCTOS.	45
4.2	PROCESO DE VENTAS:	49
4.2.1	PROCESO DE VENTAS SIN REGISTRO DE VENTAS.	49
4.2.2	GENERACIÓN DE VENTAS CON DISTINTOS MEDIOS DE PAGO.	51
4.2.2.1	PROCESO DE GENERACIÓN DE VENTA CON MEDIO DE PAGO EFECTIVO.	51
4.2.2.2	PROCESO DE GENERACIÓN DE VENTA CON MEDIO DE PAGO EFECTIVO Y/OTRANSFERENCIAS.....	51
4.2.2.3	PROCESO DE GENERACIÓN DE VENTA CON MEDIO DE PAGO EFECTIVO Y/O TRANSBANK ..	52
4.2.2.4	PROCESO DE GENERACIÓN DE VENTA CON MEDIO DE PAGO EFECTIVO, TRANSFERENCIAS/O TRANSBANK.	
53		
4.3.1	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS DEL LOCAL HACIA LOS CLIENTES (DELIVERY) 56	
CAPÍTULO 5 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		58
5.1	DIAGRAMAS OPTIMIZADOS:	58
5.1.1	OPTIMIZACIÓN DE VENTA:.....	58
5.1.2	OPTIMIZACIÓN DE COMPRA:	59
5.1.3	OPTIMIZACIÓN DE INVENTARIO:	60
5.1.4	OPTIMIZACIÓN DE DISTRIBUCIÓN	60
5.2	POSIBLES SOLUCIONES DE SOFTWARE:	61
5.2.1	DOLIBARR.....	61
5.2.2	ODOO	64
5.2.3	EGA FUTURA:	65
5.3	HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA.....	66
5.3.1	GOOGLE MAPS:.....	67
5.3.2	WAZE.....	67
5.4	HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA MEJORAR PUNTOS DE VENTA	68
5.4.2	MÁQUINA POS:	69
5.4.3	LECTOR MOVIL SUMUP:.....	70
CAPÍTULO 6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		71
CAPÍTULO 7 LIMITACIONES		76
REFERENCIAS.		77
ANEXOS.....		82

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Actividad regional 2019	11
Figura 2: Principales partes para crear un proceso	18
Figura 3: Ejemplo de organigrama de una microempresa.....	20
Figura 4: Ejemplo de patrón BPMN	22
Figura 5: Registro de entrevista.....	37
Figura 6: Diagrama de proceso de compra de frutas y verduras en ferias.....	44
Figura 7: Diagrama del proceso de compra directa al verdulero.....	45
Figura 8: Diagrama de proceso de compra de compra de abarrotes y otros productos con proveedores.....	46
Figura 9: Diagrama de Proceso de compra de abarrotes y otros productos en bienes de consumo	47
Figura 10: Diagrama de Proceso de recibir pedido de compra	48
Figura 11: Diagrama del proceso de venta con pago efectivo.....	51
Figura 12: Diagrama del proceso de venta con pago en efectivo y transferencias... ..	52
Figura 13: Diagrama del proceso de venta con pago en efecto o tarjetas... ..	53
Figura 14: Diagrama del proceso de venta con pago en efectivo, transferencia y/o tarjetas.....	54
Figura 15: Diagrama de proceso de inventario de los almacenes de barrio	55
Figura 16: Diagrama de proceso de distribución de los productos.....	57
Figura 17: Diagrama optimizado del proceso de venta	58
Figura 18: Diagrama optimizado del proceso de compra.....	59
Figura 19: Diagrama optimizado del proceso de inventario.....	60

Figura 20: Diagrama optimizado del proceso de distribución	61
Figura 21: Funcionalidades de Dolibarr	63
Figura: 22 Jerarquía de funcionalidades tecnológicas del sistema ERP odoo versión 11	65
Figura 23: Facturación en Ega Futura...	66
Figura 24: Icono de la aplicación móvil Google Maps	67
Figura 25: Icono de la aplicación móvil Waze	67
Figura 26: Modelo de máquina Pos móvil con chip.....	68
Figura 27: Modelo de Máquina POS.....	69
Figura 28: Modelo de Lector móvil SumUp	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabulación de datos, parte 1.....	33
Tabla 2: Tabulación de datos, parte 2.....	34
Tabla 3: Tabulación de datos, parte 3.....	35
Tabla 4: Tabulación de datos, parte 4.....	35
Tabla 5: Cuadro comparativo ERP Libres	72
Tabla 7: Cuadro comparativo máquinas para pagos con tarjetas	73
Tabla 6: Cuadro comparativo de aplicaciones de ruta	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Porcentaje de almacenes que cuentan o no con trabajador externo.....	41
Gráfico 2: Porcentaje de los 5 almacenes para saber cuántos trabajadores externos tienen.....	42
Gráfico 3: Porcentaje de almacenes que cuentan con venta de verduras y frutas	43
Gráfico 4: Muestra de cómo realizan la compra de insumos los almacenes de barrio	45
Gráfico 5: Porcentaje de almacenes que quedan sin insumos si no aparece el proveedor	48
Gráfico 6: Almacenes que registran sus ventas.....	49
Gráfico 7: ¿Cómo los almacenes de barrio anotan las ventas?.....	50
Gráfico 8: Medio de pago que más y menos utilizan los almacenes de barrio.....	50
Gráfico 9: Almacenes que saben los productos que hay en unidades en su local... ..	55
Gráfico 10: Porcentaje de almacenes que cuentan con servicio de reparto de sus productos.....	56