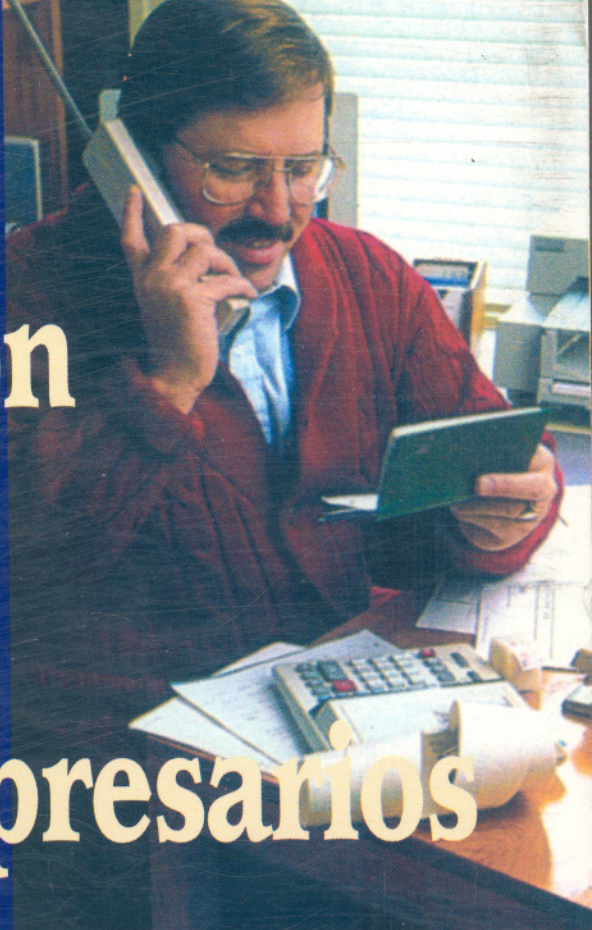


Técnicas de Gestión para Microempresarios

*Herramientas
para la labor
diaria*



Coordinador: Miguel Angel Vicente

Lopez, Nora • Bustos, Adolfo
Babino, Enrique • Corroccoli, Daniel
Dans, Marta • Dufour, Gabriela
Fantini, Adriana • Fraile, Norberto
Hernández, Susana • Neer, Beatriz
Ramirez, Gladys • Santos, Alberto
Sotomayor, Sonia • Stacco, Jorge
Trifaró, Nora • Torres, Alejandro
Verahegue, Edgardo • Vicente, Miguel A.
Zamora, Victor Antonio

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA
PATAGONIA SAN JUAN BOSCO

Osmar D. Buyatti
LIBRERIA EDITORIAL

Coordinador: Miguel Angel Vicente

Técnicas de Gestión para Microempresarios

Herramientas para la labor diaria

Osmar D. Buyatti

Librería Editorial

INDICE GENERAL

Antecedentes de los autores	5
Prólogo	11

PRIMERA PARTE EL MICROEMPRESARIO

Capítulo I

Introducción para los microempresarios

Por: Miguel A. Vicente y Enrique A. Babino

1. ¿Quién soy?	27
2. Características del microempresario argentino	28
3. Por qué nace un microempresario	29
4. Definición del negocio	31
5. Solucionemos problemas, para eso nos pagan	38
6. El gran tirón de orejas	39
7. Hoy como ayer	40

Capítulo II

Solo, no puedo

Por: Norberto Fraile

1. El rol de emprendedor	43
2. Municipalidad de Trelew: una experiencia de desarrollo local	44

3. Contribuir a la promoción económica de las micro, pequeñas y medianas empresas de Trelew, priorizando la acción sobre las que posean una mejor relación inversión/generación de empleo	46
4. Programa de promoción del desarrollo	47
5. Centro de asesoramiento para emprendedores	50
6. Camino crítico del emprendedor y su idea	54
Anexo Formulario de presentación del proyecto productivo (Plan de negocio)	59

SEGUNDA PARTE

PENSANDO EL NEGOCIO

Capítulo III

¿Qué se me ocurre?

Por: Beatriz Neer

Introducción	71
1. Creatividad e innovación como medio de vida	72
2. Acerca de la creatividad	73
3. La creación en el arte y en la ciencia: un estado de penumbra	76
4. El despertar de la creatividad	78
5. Reflexiones acerca de la creatividad	81
6. Problemáticas comunes al riesgo de convertirse en persona creativa y persona responsable de un proyecto o negocio de microemprendimiento	82
7. Función, rol, conocimiento y perfil necesarios para el responsable de una microempresa	82
8. Recreando técnicas	83
8.1. Investigando motivos	83
8.2. Buscar la finalidad	85
8.3. ¿Pronóstico?	86
8.4. Si me resuena... sirve!	87
8.5. Alguien dijo que... y Beatriz y Andrés... Agregamos algo	90
9. Bibliografía	92

Capítulo IV

Parte 1° La cultura de la calidad.

Por: Nora B. Trifaró

1. ¿Cuál es la propuesta?	97
2. Mapa conceptual	98
3. Iconos	98
4. Contexto	99
5. Valores	101
6. Calidad	105
7. Sistemas	109
8. Nuestra gente	114
9. Estilo de conducción	116
10. Proponiendo estrategias	117
11. Algunas preguntas para diagnosticar la calidad en la empresa	119
12. Ideas fuerza	120
13. Conclusiones	121
14. Glosario	121
15. Bibliografía	122

Parte 2° Debo pensarlo bien

Por: Nora B. Trifaró

1. Punto de partida	123
2. El cliente	124
3. El comportamiento del consumidor	124
4. Necesidades y deseos del consumidor	125
5. Modelo de toma de decisiones del consumidor	127
5.1. Variables de entrada	128
5.1.1. Influencias de la empresa	128
5.1.2. Influencias del contexto sociocultural	133
5.2. Variables del proceso	133

5.3. Variables de salida	135
6. Calidad y satisfacción	136
7. Algunas preguntas básicas	139
8. Ideas fuerza	140
9. Conclusiones	140
10. Bibliografía	142

Capítulo V

El plan de negocios

Por: Irma G. Ramírez y Victor A. Zamora

1. Introducción	142
2. ¿Qué es el plan de negocios?	144
3. ¿Para que un plan de negocios?	145
4. Qué debe contener un plan de negocios. Etapas	146
5. Recomendaciones para redactar su plan de negocios	151
6. Obstáculos del plan de negocios	151
7. Cómo realizar la puesta en marcha de un plan de negocios	152
8. Errores comunes al poner en marcha un negocio?	154
9. Bibliografía	155

Capítulo VI

¿Qué hago?

Por: Sonia Sotomayor

1. ¿Qué es producir?	157
2. ¿Cuáles son los componentes del proceso de producción?	158
3. Tipos de producción	160
4. Actividad a realizar	161
5. ¿Qué objetivos perseguimos?	162
6. ¿Cuáles son las decisiones de producción?	163
7. ¿Qué es tecnología y cuál elegir?	166
8. ¿Fabricar o comprar?	168

9. ¿Cómo planificamos y controlamos?	169
10. ¿Cómo encontramos todos los datos necesarios para elaborar un plan de producción?	172
11. ¿Qué otros indicadores de gestión deberíamos analizar en producción?	177
12. ¿Qué es la mejora continua?	181
13. ¿Qué plan deberíamos implementar para la solución de problemas?	186
14. Bibliografía	187
Anexo I	188
Anexo II	189

Capítulo VII

¿A quién le vendo?

Por: Edgardo Verahegue

¿A quién y cómo vender?	191
1. Planificación	213
2. Ejecución	217

Capítulo VIII

¿Cómo vender?

Por: Mario D. Corroccoli

1. ¿Somos cazadores de clientes o entendemos a la venta como un proceso que produce un resultado de valor para un cliente, ya que miramos su punto de vista?	225
2. Tenemos que saber cómo comunicarnos	227
3. Una forma de hacer marketing efectivamente	228
4. Conclusión	229
5. Para leer otras cosas	230
6. Autoevaluación	230

TERCERA PARTE **CÓMO HACER PARA GANAR PLATA**

Capítulo IX

Los que me acompañan

Por: Gabriela Dufour

1. La innovación en la organización de la producción y en la gestión empresarial	233
2. Los cambios en la gestión de los recursos humanos y en la organización del trabajo	234
3. Características de las relaciones laborales en los pequeños establecimientos	235
4. ¿Qué elementos debo tener en cuenta para lograrlo?	239
5. La organización del trabajo en el establecimiento	239
6. ¿Quiénes pueden realizar las tareas necesarias?	240
7. El tiempo de trabajo	241
8. ¿Cómo les voy a pagar a mis trabajadores?	243
9. ¿Estabilidad o precariedad?	245
10. ¿Cómo conduzco a los que me acompañan?	246
11. ¿Qué entiendo por jerarquía y autoridad?	248
12. Motivación	250
13. Trabajo en equipo	251
14. ¿Cómo selecciono a los que me acompañan?	252
15. El curriculum vitae y la entrevista laboral	255
16. ¿Qué preguntas debo hacer en la entrevista?	255
17. ¿Qué capacitación debo aplicar para mantener su formación y promover su desarrollo en la empresa?	256
18. Servicios sociales o asistenciales para su bienestar	258
19. Normas laborales	259
20. ¿Porqué la elección de la forma de vínculo laboral es consecuencia del tipo de negocio, el estilo de conducción y del costo laboral?	263
21. El sindicato	264
22. Negociación colectiva	266

23. Guía rápida de trámites	267
24. Bibliografía	269
25. Citas	270

Capítulo X

¿Cuánto me cuesta?

Por: Adolfo H. Bustos y Nora Alonso

1. Los objetivos de la empresa	271
2. Gestión empresarial	272
3. Costo	275
4. Clasificación de costos	276
5. La capacidad de producción y los costos	279
6. Capacidad ociosa	282
7. Factores o recursos agrupados en elementos del costo	283
8. Materias primas directas	284
9. Mano de obra directa	285
10. Carga fabril u otros costos	286
11. La información base de decisiones	289
12. Caso práctico	292

Capítulo XI

La plata no es lo de menos

Por: Irma G. Ramírez y Víctor A. Zamora

1. Introducción	301
2. ¿Qué es un flujo de fondos?	301
3. ¿Para qué un flujo de fondos?	302
4. ¿Qué datos necesito para confeccionarlo?	302
5. Manos a la obra!!!	303
6. Conclusiones	305
7. Otros datos de interés	306
8. Bibliografía	308

Capítulo XII

Estudio de viabilidad

Por: Victor Zamora y Susana Hernández

1.	Introducción	313
2.	Elementos básicos para el análisis	315
3.	Estudio de viabilidad: Métodos para evaluar proyectos	325
4.	Conceptos básicos para estudiar la viabilidad de los microproyec- tos	332
5.	Anexo I	335
6.	Bibliografía	336

CUARTA PARTE

ORGANIZANDO EL NEGOCIO

Capítulo XIII

¿Cómo ser formal?

Por: Jorge S. Stacco

1.	Recomendación y consideraciones previas	339
2.	Definición del tipo de sujeto que va a actuar	340
3.	Elementos de las instalaciones para la actividad	347
4.	Inscripciones impositivas	348
5.	Inscripciones laborales y previsionales	348
6.	Código Alimentario Nacional	349
7.	Registro y uso de nombres, marcas e invenciones	351
8.	Adquisición de un fondo de comercio	354

Capítulo XIV

Cómo rendir y cumplir con el socio el Estado

Por: Alberto J. Santos

1. Introducción	355
2. Inicio de actividades	356
3. Impuestos	357
3.1. Ingresos brutos (Pcia. Chubut)	357
3.1.1. Ingresos brutos municipales	357
3.1.2. Ingresos brutos provinciales	358
3.2. Impuesto al valor agregado	358
4. Reseña sintetizada de los impuestos	358
4.1. Impuestos a las ganancias	358
4.1.1. Sujetos	358
4.1.2. Objeto	359
4.1.3. Imputación	359
4.1.4. Determinación	359
4.2. Impuesto al valor agregado	360
4.2.1. Objeto	360
4.2.2. Sujetos	361
4.2.3. Alícuotas	361
4.2.4. Liquidación	362
5. Esquemas	363
6. Impuesto a las ganancias	365
6.1. Gastos deducibles	365
6.2. Deducciones generales	365
6.3. Deducciones especiales	365
6.4. Gastos no deducibles	365
7. Impuesto al valor agregado	366

Capítulo XV

Administración

Por: Nora B. Trifaró

1. Introducción	367
2. De organizaciones y otras cuitas	368
3. Sin desperdicios.....	370
4. En el crisol	381
5. Charlando con nosotros mismos	392
6. Ideas fuerza	393
7. Conclusiones	393
8. Bibliografía	395

Capítulo XVI

¿Y la compu?

Por: Adriana Fantini y Marta Dans

1. Introducción	397
2. Los objetos generales de este capítulo son:.....	397
3. Presentación de los contenidos	398
3.1. Introducción a los sistemas de información	398
3.2. Sistemas de computación	399
3.3. Administración de sistemas de información	400
4. Introducción a los sistemas de información	401
5. Sistemas de computación	411
6. Administración de sistemas de información	430
7. Bibliografía	437

QUINTA PARTE

COMO CONSEGUIR PLATA Y CONTROLAR

Capítulo XVII

Si no hay plata, no hay negocio

Por: Irma G. Ramírez y Victor A. Zamora

1. Introducción	441
2. Fuentes de financiamiento	443
2.1. Fuentes capitalizables	444
2.2. Fuentes de préstamos	444
3. Hasta cuánto pagar	446
4. Hasta cuánto endeudarnos	447
5. Anexo I	450
6. Anexo II	451
7. Bibliografía	461
8. Citas	462

Capítulo XVIII

¿Cómo cuidar el negocio?

Por: Alejandro J. Torres

1. ¿Por qué es necesario el control?	463
2. ¿En qué consiste un tablero de control?	465
3. Relación entre el planeamiento y la fijación de objetivos y metas ..	466
4. Indicadores básicos que debe contener un tablero de control	467
4.1. Definición de objetivos	468
4.2. Evolución del microemprendimiento	469
4.3. Tipos de indicadores básicos	470
5. Rol del emprendedor con relación a los indicadores de mediaciones	476
6. Listado de control del emprendedor (Preguntas para software)	477
7. Conceptos claves	478
8. Bibliografía	479