

**Optimización de la gestión de inventarios y el flujo de efectivo en un pequeño
negocio comercial de la ciudad de Popayán, para mejorar su rentabilidad y sostenibilidad a
largo plazo**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Trabajo de grado para optar por el título de Contador Publico

Aidaly Olivar Ortega

Anyi Vanessa Cadena Montilla

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
POPAYÁN**

2023

1

**Optimización de la gestión de inventarios y el flujo de efectivo en un pequeño
negocio comercial de la ciudad de Popayán, para mejorar su rentabilidad y sostenibilidad a
largo plazo**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Aidaly Olivar Ortega

Anyi Vanessa Cadena Montilla

TUTOR

Mag. Fabián López alegría

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
POPAYÁN**

2023

Nota de Aceptación

Firma del director de la modalidad de grado

Firma del jurado

Firma del jurado

Popayán, mes año

Dedicatoria

A nuestra familia, por ser nuestro mayor apoyo, inspiración y motivación en todo momento. A nuestras madres, por su amor incondicional, sabiduría y guía en cada paso que hemos dado. A nuestros padres, por sus enseñanzas y ejemplo. A nuestros hermanos, por su compañía, a nuestros amigos, por su amistad, risas y por estar con nosotras en las buenas y en las malas, a todos ellos, gracias por creer en nosotras y por darnos la fuerza para alcanzar nuestras metas. Este logro es también suyo.

Agradecimientos

Primeramente, queremos agradecer a Dios por habernos permitido lograr el objetivo que habíamos planteado al inicio de nuestra carrera, también agradecer a nuestro tutor de tesis, Fabian López Alegría, por su guía, dedicación y paciencia durante todo el proceso de elaboración de este trabajo. Gracias por su valiosa orientación, sus valiosos comentarios y sugerencias.

Asimismo, agradecemos a todos los profesores y profesionales que nos brindaron su apoyo y conocimientos durante la carrera universitaria.

También, agradecer a nuestras familias, quienes siempre han estado presentes en cada etapa de nuestra vida, por su amor, paciencia y comprensión durante los momentos difíciles y por su alegría y orgullo en los momentos de triunfo.

A todos ustedes, gracias por formar parte de nuestra vida y por haber hecho posible la culminación de este proyecto.

Tabla de Contenido

1.	El problema	14
1.1	Antecedentes	14
1.2	Planteamiento del Problema	15
1.3	Formulación del Problema	16
1.4	Objetivos	17
1.4.1.	<i>Objetivo General</i>	17
1.4.2.	<i>Objetivos Específicos</i>	17
1.5	Justificación.	17
1.5.1	<i>Justificación teórica</i>	17
1.5.2.	<i>Justificación metodológica</i>	18
1.5.3.	<i>Justificación práctica</i>	18
1.6	Marco de Referencia	19
1.6.1.	<i>Marco Contextual</i>	20
1.6.2.	<i>Marco Teórico</i>	20
1.7.	Diseño Metodológico.....	22
1.7.1.	<i>Enfoque mixto</i>	22
1.7.2.	<i>Estudio descriptivo.</i>	22
1.7.3.	<i>Técnicas de recolección de la información.</i>	23

1.7.4.	Instrumentos de recolección de la información.....	24
1.8.	Población y Muestra	27
1.9.	Tratamiento de la Información.....	28
2.	CAPÍTULO I. Gestión de inventarios y caja: una estrategia clave para la optimización de procesos contables y administrativos de pequeñas empresas.	29
2.1.	Modelo de revisión continua	30
2.2.	Modelo de revisión periódica	30
2.3.	Modelo de inventario determinístico	30
2.3.1.	<i>Modelo estático de un solo artículo</i>	<i>30</i>
2.3.2.	<i>Modelo estático de un solo artículo con diferentes precios</i>	<i>30</i>
2.3.3.	<i>Modelo estático de múltiples artículos con limitaciones en el almacén</i>	<i>31</i>
2.3.4.	<i>Modelo dinámico CPE de un solo artículo y N periodos.....</i>	<i>31</i>
2.4.	Modelo probabilístico.....	31
2.4.1.	<i>Modelo de revisión continua.....</i>	<i>31</i>
2.4.2.	<i>Modelo de un solo periodo</i>	<i>31</i>
2.4.3.	<i>Modelo de múltiples periodos.....</i>	<i>32</i>
3.	CAPÍTULO II. Evaluación de estrategias para optimizar la gestión de caja e inventarios en un pequeño almacén de comercialización de ropa deportiva en Popayán. ..	37
3.1.	Software administrativo para la gestión de inventarios.....	38
3.2.	Ineficiente estructura administrativa y operativa	42

3.3.	Informalidad en conocimientos contables y administrativos	44
3.4.	Limitada capacidad económica	45
4.	CAPÍTULO III. Conductas psicosociales del comerciante y su impacto en la gestión del inventario y flujo de efectivo.....	48
4.1.	Relacionamiento con los actores.....	49
4.1.1.	<i>Proveedores.....</i>	<i>51</i>
4.1.2.	<i>Clientes.....</i>	<i>52</i>
4.1.3.	<i>Competidores</i>	<i>53</i>
4.1.4.	<i>Trabajadores</i>	<i>54</i>
5.	Análisis e interpretación de resultados obtenidos	55

Lista de Anexos

Anexo A. CUESTIONARIO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADO	64
Anexo B. LISTA DE CHEQUEO	67
Anexo C. GUIA DE ACTIVIDADES	68

Resumen

Gran parte de los negocios comerciales de la ciudad de Popayán, según la investigación, han manifestado que sus ingresos no son rentables. Esto se debe a que en la mayoría de los casos no llevan una adecuada contabilidad. En el caso que estamos analizando, se encontró que los comerciantes tienen falencias en el manejo del inventario y en la gestión del flujo de efectivo. En cuanto al inventario, se observó que utilizan software contable, pero este no refleja la realidad económica de la empresa, ni las existencias reales de los productos, lo cual genera distorsión de información y toma de decisiones erróneas. Asimismo, en el efectivo se pudo observar que se manejan gastos de la empresa y gastos personales del comerciante como parte de las operaciones del negocio, lo cual ocasiona que no se aprecie la rentabilidad que realmente genera la empresa y que los comerciantes tiendan a desistir o utilizarlo como excusa para contratar personal con salarios fuera de la normatividad legal y/o asumir que la empresa está siendo poco rentable.

El objetivo del proyecto de investigación es mejorar la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo de un pequeño negocio comercial mediante el desarrollo de estrategias y acciones para optimizar la gestión de inventarios y el flujo de efectivo. Para lograrlo, se llevará a cabo una revisión bibliográfica sobre las mejores prácticas de gestión de inventarios y flujo de efectivo en pequeñas empresas. También se realizará un análisis de la situación actual del negocio, identificando las áreas de mejora.

A partir de la revisión bibliográfica y el análisis de la situación actual de la empresa, se desarrollarán estrategias y acciones concretas para optimizar la gestión de inventarios y del flujo de efectivo. Estas estrategias se enfocarán en mejorar la rotación de inventario, la capacidad de flujo de efectivo para pagos a terceros y, por ende, mejorar el posicionamiento en el mercado.

Se utilizará una entrevista directa con el comerciante para conocer la realidad actual de la

empresa, observación de las actividades que se llevan a cabo en su actividad diaria, y se implementará un plan piloto para implementar las estrategias que se logren concretar de acuerdo a las necesidades del negocio.

Se espera que, con este estudio, la empresa presente mejoras en los puntos mencionados en el objetivo general, es decir, que mantenga un inventario óptimo de acuerdo a la demanda de los clientes, así como un inventario organizado para mejorar la toma de decisiones del comerciante. En cuanto al efectivo, se pretende que ya no haya faltantes ni sobrantes, y que el comerciante conozca los verdaderos gastos del establecimiento y sus gastos personales, de forma que entienda que la empresa está generando un margen de rentabilidad que le permitirá sostenerse a largo plazo."

Introducción

La gestión óptima de inventarios y el flujo de efectivo son aspectos críticos para el éxito y la sostenibilidad de cualquier negocio comercial, especialmente para los pequeños negocios que a menudo tienen recursos y márgenes limitados. La optimización de estos procesos puede conducir a una mejora en la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo del negocio.

Para abordar más en profundidad esta problemática, es importante considerar algunos de los desafíos comunes que pueden surgir en estas áreas.

En primer lugar, la gestión de inventarios puede ser un desafío para los pequeños negocios, ya que pueden tener recursos limitados para adquirir y almacenar inventario. Además, es crucial garantizar que los niveles de inventario sean adecuados para satisfacer la demanda de los clientes, pero no excesivos, lo que puede conllevar a costos innecesarios y pérdidas de capital. Una gestión de inventarios deficiente también puede resultar en una disminución de las ventas, ya que los clientes pueden sentirse insatisfechos si no encuentran los productos que buscan.

Por otro lado, el flujo de efectivo es un desafío común para los pequeños negocios, ya que puede ser complicado manejar el dinero en efectivo disponible. Los pequeños negocios a menudo experimentan ciclos de ventas cortos y, como resultado, pueden enfrentar dificultades para mantener una cantidad adecuada de efectivo disponible para cubrir los gastos operativos. Además, la falta de control sobre el flujo de efectivo también puede llevar a decisiones erróneas, como la falta de inversión en oportunidades de crecimiento y expansión.

Con este objetivo en mente, se llevó a cabo un estudio técnico de inventarios y flujo de efectivo, una investigación experimental y un análisis social y psicológico de la relación del comerciante con terceros. Esto permitió identificar oportunidades de mejora en la gestión de los

recursos del negocio. En este informe, presentamos los resultados de estos estudios y proponemos recomendaciones concretas para mejorar la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo del negocio.

En resumen, el propósito de este trabajo es proporcionar un estudio con información práctica y útil para los propietarios de pequeños negocios comerciales que desean optimizar su gestión de inventarios y flujo de efectivo con el fin de lograr una mayor rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

1. El problema

1.1 Antecedentes

En la revisión de estudios previos, se encontró a (Miranda, 2014), quien realizó una investigación en Ambato, Ecuador, con el propósito de determinar la influencia del flujo de efectivo en la liquidez de la empresa INCUBANDINA S.A. Este estudio se fundamentó en la información proporcionada por el equipo de la empresa, compuesto por 20 personas, incluyendo al gerente. Los datos se recopilieron mediante encuestas aplicadas tanto al gerente como a los empleados con el fin de comprender el funcionamiento de la empresa, las ventas a crédito, al contado, los indicadores de liquidez, el capital de la empresa, entre otros aspectos. El análisis de los resultados revela que el efectivo no se está utilizando de manera óptima, y se concluye que esto está afectando la liquidez de la organización.

En otras investigaciones, se identificó a (Camacho, Ríos, Mojica, & Rojas, 2020), quienes llevaron a cabo una investigación en Barranquilla con el objetivo de analizar la importancia de la gestión de inventarios en una empresa manufacturera. Para ello, emplearon diversos métodos, como el método consigna, que implica mantener un stock determinado de los artículos más vendidos según la demanda; el análisis ABC, que consiste en gestionar los grupos de forma independiente para lograr una mayor rentabilidad; Just In Time, que implica mantener un stock bajo de artículos; Bulk shipments, que garantiza que siempre haya existencias de artículos en los puntos de distribución, y finalmente, el Dropshipping, que elimina los costos asociados con mantener artículos en stock. La investigación concluyó que la gestión de inventarios es de vital importancia para las empresas, dado que puede influir significativamente, ya sea de manera positiva o negativa, en las utilidades, dependiendo de cómo se maneje.

En resumen, a partir de diferentes investigaciones que han explorado la relación entre los inventarios y el flujo de efectivo en las empresas, se deduce que ambos factores son cruciales para el crecimiento y desarrollo de los negocios. Un manejo efectivo de estos aspectos incrementará significativamente la rentabilidad y, en consecuencia, la sostenibilidad y la permanencia en el mercado a largo plazo.

1.2 Planteamiento del Problema

En el sector comercial de Colombia, tradicionalmente se han presentado prácticas organizacionales inadecuadas, entre las que están la ausencia de registros de información acerca de las compras y ventas que realizan los establecimientos, lo que ha derivado en problemas para la toma de decisiones al no contar con suficientes datos (Carreño et al., 2019).

En algunos casos, son el resultado de conductas voluntarias que tienen como principales motivaciones el temor a la carga impositiva del Estado, lo cual se traduce en evasión tributaria y/o cultura de la ilegalidad. Asimismo, las principales causas son los bajos conocimientos en materia contable y administrativa; el apoyo insuficiente de instituciones públicas y privadas a las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) y nuevos emprendedores; así como la implementación de métodos desactualizados de gestión de la información.

El sector comercial de Popayán y en específico en la comercialización de implementos deportivos, no es la excepción a las anteriores prácticas, pues en algunos casos se han presentado problemas asociados a la importación de productos sin cumplimiento de la ley (Policía Nacional, 2021). Así mismo, en gran parte de estos la ausencia total o parcial de sistemas de información contable es muy común, dando paso a imprecisiones en información exógena para efectos de la tributación, dificultades en la gestión organizacional eficiente del establecimiento y con ello obstáculos para el crecimiento adecuado del sector a nivel local (Fajardo, 2018; Anchico y

Bejarano, 2021).

Entre los diferentes problemas que se presentan en los procesos organizacionales, la gestión de inventarios y el manejo de flujo de efectivo son quizá uno de los más comunes, pues las empresas no incurren en gastos destinados a mantener actualizado el stock de productos y generalmente se ven obligados al cierre de operaciones mientras se contabiliza y se define con precisión las existencias, incurriendo en costos de oportunidad al dejar de vender por algunos días (Arrieta, 2015).

En ese sentido, la gestión inadecuada de inventarios es una práctica que tiene lugar en un establecimiento dedicado a la comercialización de confecciones (ropa deportiva y accesorios) en la zona céntrica de Popayán, pues en la actualidad carece de un sistema de información que le facilite conocer en tiempo real las existencias y con ello orientar adecuadamente la toma de decisiones del inversionista ante los cambios en los factores internos y principalmente los externos. Asimismo, se ve impactado el flujo de efectivo de la empresa, ya que al no tener control de los inventarios afecta directamente la liquidez de la misma debido a que se generan sobrecostos en inversiones de mercancía con poca rotación, obsoleta, ocasionando pérdida de ventas por no contar con productos que satisfagan la necesidad del cliente.

Conforme a tal problemática descrita, la presente propuesta está orientada a dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación:

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo optimizar la gestión de inventarios y el flujo de efectivo en un pequeño negocio comercial de la ciudad de Popayán, para mejorar su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo?

1.4 Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Desarrollar estrategias y acciones para optimizar la gestión de inventarios y el flujo de efectivo en un pequeño negocio comercial con el fin de mejorar su rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

1.4.2. Objetivos Específicos

Identificar y analizar los modelos y técnicas teóricas relacionados con la gestión de caja e inventario para determinar cuáles son los más adecuados para el pequeño negocio comercial en cuestión.

Aplicar y evaluar experimentalmente las técnicas y modelos de gestión de inventario y caja seleccionados para determinar su efectividad en el negocio.

Evaluar las conductas psicosociales del comerciante y su relación con terceros para identificar oportunidades de mejora en la gestión del inventario y el flujo de efectivo.

1.5 Justificación.

1.5.1 Justificación teórica

Es un ejercicio investigativo que se apoya en pilares como la teoría general de sistemas (TGS), pues la gestión de la información contable se fundamenta en datos generados a raíz de las actividades desarrolladas en las diferentes áreas (subsistemas) de una organización.

Siguiendo esta línea, de acuerdo con la perspectiva de Peralta (2016), a TGS se enfoca en el análisis de los procesos que ocurren en diversas áreas, campos o dependencias, lo cual resulta relevante para comprender la información que se deriva de las labores administrativas, comerciales y otras actividades inherentes al objeto social de una organización.

En tal sentido, es una investigación que se justifica en tanto pone en práctica los

planteamientos de tal teoría, siempre que pretende alcanzar un objetivo en común y conveniente: consistente en la gestión eficiente de inventarios y flujo de efectivo para la organización a partir de la generación y análisis de información mediante un sistema que responda a sus necesidades.

Al implementar estos principios, la empresa puede lograr una gestión más eficiente de inventarios y flujos de efectivo. Esto es crucial, ya que una administración adecuada de estos recursos es esencial para el éxito y la estabilidad financiera de la organización.

1.5.2. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación pone a prueba las habilidades para implementar un proceso que se apoya en el enfoque mixto. Esto se hace con el propósito de combinar elementos cuantitativos y cualitativos a través de técnicas como la revisión documental y la observación. Su finalidad es diagnosticar la situación financiera del establecimiento comercial y al mismo tiempo identificar los componentes y la estructura de un sistema de gestión de inventarios que se ajuste a los requerimientos del objeto social de la organización.

En tal sentido, el carácter mixto del estudio permite un análisis más holístico de la organización ya que posibilita la profundidad de comprender los problemas y el diseño de soluciones (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

1.5.3. Justificación práctica

A nivel práctico, esta investigación permite la aplicación de los conocimientos adquiridos en la disciplina de la Contaduría Pública en un caso real. Esto posibilita desarrollar competencias profesionales y laborales que facilitan la vinculación al sector productivo.

Además, representa una oportunidad para articular el quehacer académico con el sector comercial, puesto que, como estudio práctico, desde el programa de Contaduría Pública de la Fundación Universitaria de Popayán se brinda apoyo a empresario para generar información

confiable para la adecuada toma de decisiones.

De acuerdo con Di Meglio et al. (2019), las actividades que vinculan la academia representada por estudiantes y docentes investigadores con el sector productivo son de alto impacto socio-económico, ya que se desarrolla un proceso de interacción lo que promueve la innovación, formalización y buenas prácticas empresariales que fortalecen el crecimiento económico.

1.6 Marco de Referencia

El estudio está enfocado sobre un establecimiento de comercio de implementos deportivos de la ciudad de Popayán. Desde una perspectiva teórica, la investigación se enmarca en la teoría general de sistemas, que proporciona un marco conceptual integral para comprender las complejidades y las interrelaciones dentro de la operación de este tipo de establecimientos. Además, se aborda el análisis desde la óptica de los aspectos conceptuales vinculados a lo que implica un sistema de información contable.

La teoría general de sistemas permite examinar el comercio de implementos deportivos como un conjunto interconectado de componentes, donde las distintas partes colaboran y se influyen mutuamente en la consecución de objetivos comunes. Esta perspectiva sistemática es de vital importancia para comprender la dinámica interna del establecimiento, identificar posibles puntos de mejora y proponer soluciones efectivas.

Además, se abordan los aspectos conceptuales inherentes a los sistemas de información contable, destacando la importancia de la gestión eficiente y precisa de la información financiera. Un sistema de información contable sólido no solo contribuye a la toma de decisiones informada dentro del negocio, sino que también cumple un papel fundamental en el cumplimiento de obligaciones legales y fiscales.

1.6.1. Marco Contextual.

El establecimiento de comercio a estudio fue creado en el año 2007 en la ciudad de Popayán. Este establecimiento comenzó sus funciones en el centro comercial ANARKOS, sin embargo, debido a problemas en la infraestructura, este centro comercial cerró en marzo del 2018.

Por esta razón, el comerciante se trasladó cerca al sector donde actualmente permanece y donde en su momento ya estaban establecidos algunos comerciantes dedicados a la misma actividad económica, esto logro que el negocio no se viera gravemente afectado y continuara funcionando sin mayores inconvenientes.

El establecimiento desde su creación se ha dedicado a la comercialización al por mayor y al detalle de implementos deportivos. Sin embargo, es importante destacar que ha operado bajo la modalidad de evasión tributaria y/o cultura de la ilegalidad; lo cual le podría generar problemas a futuro con los entes estatales. Este es un caso común en la ciudad de Popayán, ya que la mayoría de comerciantes no tributan en su totalidad, y, por ende, no contribuyen al desarrollo económico y social de la región.

1.6.2. Marco Teórico.

Dado que los sistemas de información contable se nutren de información de las diferentes áreas y actividades de una organización, el sustento teórico es la teoría general de sistemas (TGS). Esta perspectiva se rige como un modelo de gestión a partir de los planteamientos de (Bertalanffy, 1989), quien define un sistema como aquel conjunto de elementos que se interrelacionan para lograr el cumplimiento de objetivos comunes.

En tal sentido, un sistema de gestión de inventarios es, por tanto, parte esta teoría, ya que forma parte: la comercialización de implementos deportivos. Estas relaciones son, en si, procesos

de una serie de relaciones que se articulan al interior de una empresa para lograr cumplir con el objeto social que derivan del ingenio del pensamiento humano para concretar un sistema productivo, pero al mismo tiempo, un sistema de datos que dan cuenta de hechos económicos consistentes en la compra y venta de bienes (Peralta, 2016).

En concordancia con (Bertoglio, 2015), la TGS permite comprender los procesos al interior de una organización y, a partir de estos, estructurar un sistema que posibilite una aproximación específica a la realidad, al tiempo que facilita el análisis de su funcionamiento, del estado de sus condiciones en relación a sus componentes y, por ende, la toma de decisiones. De esta manera, un sistema de gestión de inventarios se convierte en una representación de la realidad, que adquiere significados mediante procesos como la observación, la interpretación y la formulación de soluciones a posibles problemas.

En cuanto al caso particular del establecimiento de comercio objeto de análisis, un sistema de gestión de inventarios no solo es una estructura orientada a la generación de datos, sino que también es la forma intangible que describe relaciones entre personas y procesos de comercialización, cuyos elementos de interés son los recursos que requieren una gestión eficiente. Conforme a lo anterior, se trata de un ejercicio de aplicación de conocimientos y métodos orientado a la construcción de un sistema con el cual el inversionista puede tomar decisiones, ya que ayudará a identificar y analizar el comportamiento de sus existencias en el cumplimiento del objeto social de la empresa.

En correspondencia con los elementos de la TGS, un sistema de esta naturaleza puede considerarse como un activo intangible de la empresa, ya que facilita el desarrollo de procesos que involucran a personas, recursos y conocimientos para la gestión de la organización, dado que consigna valores de activos de alta importancia, como lo son los inventarios, que son parte de los

hechos económicos inherentes al objeto social (Delgadillo, 2011).

De este modo, un sistema de tal naturaleza está destinado al registro, consolidación y almacén de información oportuna, útil y confiable para la toma de decisiones, para lo cual debe contar con componentes que conformen una herramienta articulada a un proceso clave de la comercialización de productos (López, Gómez y Naranjo, 2016).

1.7. Diseño Metodológico

Para efectos de una investigación más completa, el enfoque mixto se considera pertinente, de modo que, a través de un estudio descriptivo y apoyado en técnicas como la entrevista, la observación y la revisión documental se da cuenta de las condiciones actuales de la organización, sus necesidades y de un sistema que contribuya a la gestión de inventarios y el flujo de efectivo.

1.7.1. Enfoque mixto

Los estudios mixtos se caracterizan por la profundidad de los análisis, ya que combinan información numérica que permite medir o estimar una realidad según su naturaleza, con la de tipo cualitativa que ofrece detalles adicionales de acuerdo con las percepciones de las personas involucradas, lo que al final resulta en una investigación más holística (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En este caso, en principio se indaga por las percepciones del inversionista acerca de la situación de su negocio en lo relacionado con la gestión de inventarios y el flujo de efectivo, con lo cual es viable identificar aspectos cualitativos. Luego se reconocen algunos indicadores numéricos acerca de las existencias con base en un sistema contable lo cual permite aportar a la toma de decisiones futuras.

1.7.2. Estudio descriptivo.

El alcance del estudio es descriptivo, que de acuerdo con Méndez (2003) se limita a la

presentación de la situación del establecimiento comercial en lo relacionado con su gestión de inventarios y flujo de efectivo, más no busca llevar a cabo un experimento para modificar los problemas observados. Sin embargo, tiene matices de un estudio proyectivo, puesto que se incurre en el diseño de un sistema para su implementación futura, cuyos resultados de su uso podrán ser objeto de análisis en un momento posterior. Conforme a ello, es un trabajo que cumple con los elementos de la investigación proyectiva, dado que, según Hurtado (2008), son estudios que parten de la elaboración de un diagnóstico, identifican problemas, establecen medidas de actuación y posteriormente se diseñan métodos, modelos o esquemas susceptibles de aplicarse en un segundo momento.

1.7.3. Técnicas de recolección de la información.

El estudio se basa en la entrevista, la observación y la revisión documental. En el caso de la primera, tradicionalmente se ha utilizado para obtener información primaria a partir de relatos, puntos de vista u opiniones de personas acerca de un tema, por lo que no es más que una conversación con intenciones de obtener datos para comprenderlo (Vargas, 2012). Sin embargo, en la presente investigación se implementa la entrevista semiestructurada, caracterizada por una conversación que se rige por preguntas que le otorgan al entrevistador un cierto margen de maniobra para influir sobre el entrevistado en aras de obtener información más precisa, lo cual crea una limitación para extra limitarse de los objetivos que se persiguen (Meneses y Rodríguez, 2016).

Precisamente, es una entrevista semiestructurada la que se implementa en este estudio y está orientada a indagar sobre la situación del establecimiento en cuanto a su gestión de inventarios y manejo de flujo de efectivo, de manera que se reconocen los aspectos positivos y negativos. Así mismo, permitirá identificar las necesidades y objetivos que persigue el

inversionista con un sistema de gestión.

En cuanto a la observación, es un ejercicio permanente que no consiste solo en la obtención de información a partir de la visión, sino que se hace uso de los sentidos desde el punto de vista científico. Esto significa que a través de la observación se identificarán aspectos de los que carece o cuenta el establecimiento para una gestión de inventarios confiable, con lo cual se complementa la información obtenida a través de la entrevista y además de definir los elementos que requiere el sistema en cuanto a tecnología (software, hardware, licencias, conectividad, entre otros). En tal sentido, la observación es una técnica pertinente debido a que suministra información objetiva acerca de una realidad perceptible a partir del uso de los sentidos y es susceptible de registro para su análisis y comprensión (Yuni & Urbano, 2014).

Finalmente, la revisión documental consiste en el acopio, sistematización y análisis de información contenida en informes, libros, artículos, trabajos de posgrado y otras formas que permitan enriquecer un estudio (Rojas, 2011). Esta técnica permite construir un estado del arte acerca de los sistemas de gestión de inventarios y flujo de efectivo, además de describir los elementos teóricos y metodológicos que orientan la investigación, así como una discusión con base en los resultados y hallazgos de otros ejercicios similares.

1.7.4. *Instrumentos de recolección de la información.*

Para la entrevista se implementa un cuestionario con preguntas cerradas en principio, las cuales se complementan con unas de tipo abierto procurando una ampliación de la respuesta inicial a fin de profundizar. En tal sentido, es un conjunto de preguntas que le permiten al investigador obtener datos precisos, por lo que facilita su sistematización para los análisis respectivos (Vargas, 2012). El instrumento consiste en una serie de preguntas destinadas a

obtener respuestas para conocer la situación de la gestión organizacional, estado de la gestión de inventarios y manejo de flujo de efectivo y las necesidades del establecimiento en esta materia.

Las preguntas son las que contiene el Anexo A.

Por su parte, la observación se implementa a partir de una ficha de verificación, la cual consiste en un formato que tras un proceso de comprobación se determina el cumplimiento o no de requisitos, elementos o aspectos necesarios para un proceso o tema. En este caso, la lista de verificación permite identificar la existencia o no de instrumentos, métodos o aspectos que requiere el diseño del sistema de gestión. Este instrumento es el que puede apreciarse en el Anexo B.

1.7.4.1. Fuentes Primarias

Para obtener una visión clara y precisa de la situación actual de la empresa en relación con la gestión de inventarios y el manejo de flujo de efectivo, se requiere recopilar y consolidar información de diferentes fuentes. Dos de las fuentes más importantes son el inversionista o propietario del establecimiento comercial objeto de estudio y la misma organización como persona natural.

El inversionista o propietario del establecimiento comercial puede proporcionar información clave sobre la visión y los objetivos de la empresa, así como sobre la estrategia de gestión de inventarios y el manejo del flujo de efectivo. Esta información es especialmente relevante si el inversionista o propietario tiene una amplia experiencia en el sector o en la industria en la que opera la empresa.

Por otro lado, la misma organización como persona natural también es una fuente importante de información. El personal encargado de la gestión de inventarios y el manejo del flujo de efectivo puede proporcionar datos específicos sobre los procedimientos y las políticas de

la empresa, así como sobre los desafíos y obstáculos que enfrentan en su trabajo diario. Esta información puede ser de gran valor para identificar áreas de mejora y optimizar los procesos empresariales.

En algunos casos, la información relacionada con la gestión de inventarios y el manejo del flujo de efectivo aún no se ha sistematizado o se encuentra dispersa en diferentes áreas o departamentos de la organización. En este caso, es fundamental consolidar esta información de manera sistemática para poder analizarla y obtener una visión clara y precisa de la situación actual de la empresa en relación con estos aspectos clave.

1.7.4.2. Fuentes secundarias.

En el proceso de investigación, una de las tareas principales es recopilar información relevante que permita responder a las preguntas planteadas. Para ello, se pueden utilizar diferentes fuentes de información, entre las que se encuentran las fuentes secundarias. Estas fuentes están constituidas por artículos, trabajos de grado, informes de entidades y otras fuentes que previamente han consolidado información pertinente con el objetivo de la investigación.

Las fuentes secundarias son una valiosa herramienta en la investigación, ya que permiten acceder a información que ha sido producida por otros investigadores y expertos en el campo de estudio. Esta información puede ser de gran utilidad para ampliar el marco teórico de la investigación, contrastar los resultados obtenidos y establecer comparaciones con estudios previos.

Entre las fuentes secundarias más utilizadas se encuentran las bases de datos como Redalyc, Dialnet, Scielo, entre otras. Estas bases de datos reúnen información científica y académica de diferentes áreas del conocimiento, y permiten acceder a una amplia variedad de artículos, trabajos de grado, informes y otras publicaciones. Es importante destacar que estas

bases de datos tienen procesos rigurosos de selección y evaluación de los contenidos que se publican, lo que garantiza la calidad y la relevancia de la información.

Otra fuente secundaria importante son los repositorios digitales de universidades, entidades y otras organizaciones. Estos repositorios recopilan y almacenan diferentes tipos de información, como tesis, informes técnicos, documentos de política pública, entre otros. Al igual que en el caso de las bases de datos, estos repositorios tienen procesos de selección y evaluación de la información que se publica, lo que garantiza la calidad y la relevancia de la información.

1.8. Población y Muestra

En el proceso de investigación, es común utilizar diferentes métodos de muestreo para obtener una muestra representativa de la población en estudio. Sin embargo, en algunos casos, como en el de una empresa donde el único participante para la recolección de la información es el inversionista, no se incurre en métodos de muestreo probabilístico. En tal sentido, puede afirmarse que se trata de una muestra intencionada o de conveniencia.

La muestra intencionada o de conveniencia, según Morales (2012), es aquella que se hace a partir de individuos que demuestran su voluntad de participar de un proceso de suministro de información y que, de acuerdo con las condiciones del estudio, es suficiente con uno o pocos participantes. Es decir, la selección de los participantes se hace de manera intencional, tomando en cuenta la disponibilidad, accesibilidad y disposición de los individuos para participar en el estudio.

En el caso específico de la empresa objeto de estudio, al contar con un único participante para la recolección de información, se utiliza una muestra intencionada o de conveniencia para obtener los datos necesarios.

1.9. Tratamiento de la Información

En vista de ser un estudio mixto, la información cualitativa se sistematizará conforme a categorías que den cuenta de un diagnóstico de la situación de la organización, así como de las necesidades para un sistema de gestión de inventarios. En tal sentido, se utilizarán herramientas que permitan codificar y analizar los relatos producto de la entrevista.

En cuanto a la información resultante de la lista de chequeo, se hará mediante estadísticos descriptivos básicos utilizando el paquete de software de Excel.

2. CAPÍTULO I. Gestión de inventarios y caja: una estrategia clave para la optimización de procesos contables y administrativos de pequeñas empresas.

La gestión adecuada de inventarios y efectivo es fundamental para el éxito de cualquier empresa. Los inventarios y el efectivo son dos de los activos más importantes de una empresa, y una mala gestión de estos puede llevar a consecuencias desastrosas, como la pérdida de clientes, la disminución de la rentabilidad y la quiebra de la empresa. A continuación, analizaremos la importancia de la gestión de inventarios y efectivo, y discutiremos las estrategias y procedimientos que las empresas pueden implementar para asegurar un manejo adecuado de estos activos y, por lo tanto, aumentar su eficiencia y rentabilidad.

Tal y como (Vidal, 2005), en su artículo de revista académica (Manual de inventarios para las Pymes) se refiere a los inventarios como los activos circulantes en una unidad de negocio, ya que representa una relación de existencias de mercancías disponibles las cuales deben permitir y/o mostrar la cantidad existente, descripción detallada de sus características, precios de compra unitario, precios de venta unitario y suma total por línea, categoría o por grupo según sea su clasificación de tal forma que permita tener claridad y alcance sobre lo que la entidad posee para el desarrollo de su objeto social, entretanto que las estrategias implementadas eviten problemas como la existencia de excesos y/o en su defecto faltantes de las mercancías que más alta rotación presentan; lo más importante según (Montaño, Ramirez, Melo & Rojas, 2014) es mantener un inventario de seguridad que consiste en mantener mercancías disponibles suficientes que soporten las fluctuaciones de la demanda y los tiempos que se tarden en reponer las mercancías de tal forma que se pueda sostener la calidad del servicio al cliente determinado por la frecuencia con que este demanda los productos y su nivel de satisfacción obtenido.

Por otro lado, cabe mencionar que existen varios modelos y técnicas de inventario, las

cuales se utilizan en cada empresa dependiendo la necesidad de esta.

Dentro de los modelos mas utilizados por las empresas se encuentran los siguientes:

2.1. Modelo de revisión continua

En este modelo, se realiza un seguimiento constante del inventario, de tal forma que cuando las existencias se encuentran en el punto de reorden se realiza un pedido para reponer el inventario. Este modelo de inventario es sensible a la demanda.

2.2. Modelo de revisión periódica

Este modelo a diferencia del modelo de revisión continua realiza un recuento periódico (cada semana, cada mes, cada dos meses, etc.) y pedidos en intervalos regulares. Algunas de sus ventajas mas notorias es el aseguramiento de stock y la identificación de posibles sobrantes o faltantes en el inventario.

2.3. Modelo de inventario determinístico

Es un enfoque en el cual se supone que todos los datos se conocen con certeza, por tanto, las mismas entradas invariablemente serán las mismas salidas. De esta forma la demanda de los productos debe ser conocida y constante para asimismo el empresario podrá efectuar la oferta.

Dentro del modelo determinístico se encuentran inmersos

2.3.1. Modelo estático de un solo articulo

Este hace referencia a la gestión de inventarios que se aplica a un solo producto y asume condiciones constantes como la demanda y el abastecimiento instantáneo por parte de los proveedores.

2.3.2. Modelo estático de un solo artículo con diferentes precios

Este modelo hace referencia a situaciones donde el costo del articulo puede ser variable, esta variación se puede dar debido a descuentos adquiridos al realizar compras en altas

cantidades, no obstante, es de vital importancia analizar la demanda del producto, especialmente si este no cuenta con una rotación rápida ya que puede incurrir en altos costos de administración.

2.3.3. Modelo estático de múltiples artículos con limitaciones en el almacén

Este modelo hace referencia a un escenario donde hay varios artículos, pero limitado espacio para almacenar, esto implica a la empresa tomar decisiones estratégicas donde todos los artículos necesarios estén disponibles cuando se requieran.

2.3.4. Modelo dinámico CPE de un solo artículo y N periodos

Este modelo presume una certeza casi absoluta en cuanto a la demanda y revisiones periódicas de inventarios. Tiende a programar entregas al inicio de cada periodo para evitar escasez, no obstante, no es adecuado para gestionar situaciones de falta de existencias. Su principal objetivo es establecer un programa de entregas que minimice los costos totales de compras y almacenamiento.

2.4. Modelo probabilístico

Este modelo se caracteriza por tener una demanda o tiempo de entrega que es desconocido ya que sigue un comportamiento aleatorio. En consecuencia, dicha demanda o tiempo es expresado a través de una variable aleatoria.

2.4.1. Modelo de revisión continua

Este modelo integra la revisión continua de procesos o sistemas. La evaluación y ajuste constante se realiza con base en la probabilidad, permitiendo una adaptabilidad dinámica frente a posibles cambios o fluctuaciones en el entorno.

2.4.2. Modelo de un solo periodo

Este modelo es útil solo para organizaciones o procesos en los cuales un artículo es ordenado únicamente para satisfacer la demanda de un período determinado. Ejemplo de esto,

los artículos de moda. Son útiles solamente mientras están en tendencia, una vez son obsoletos no se vuelven a pedir.

2.4.3. Modelo de múltiples periodos

Este modelo se basa en dos condiciones fundamentales: la existencia o ausencia de pedidos pendientes en relación con la demanda y la presencia o ausencia de demoras en la entrega. Asimismo, sugiere tener en cuenta el valor actualizado del dinero, dado que su base se soporta en la idea que la distribución de la demanda es estable en todos los periodos.

Teniendo en cuenta lo anterior y conociendo las necesidades del caso a estudio, se sugiere la implementación del modelo de inventario de revisión periódica, puesto que, este modelo permite al comerciante revisar en intervalos de tiempo fijos y ajustar el inventario en caso de ser necesario. De igual forma se ajusta a las necesidades del comerciante ya que la demanda de los productos es variable dependiendo la temporada y tendencias, por ende, tiene un determinado tiempo para realizar pedidos con base en esta información.

Por otro lado, (Eusebio, 2019), en su artículo académico denominado “la gestión del efectivo y su influencia en el flujo de caja de la empresa Macros International S.A” menciona que el efectivo es parte del activo de la entidad y su disponibilidad es de forma inmediata, cuya administración es de vital importancia en cualquier unidad de negocio puesto que de este factor depende la liquidez y potencial crecimiento o cierre, en ese sentido es importante a través del control interno implementar procedimientos entorno a las entradas y salidas de efectivo.

(Otalora & Rodriguez, 2020), en su artículo de revista académica denominado “Propuesta de un sistema de gestión de inventario para maximizar el efectivo de las micro y pequeñas empresas de Bucaramanga, Barbería de Victoria, 2017” menciona que, en una empresa sin importar su tamaño u actividad económica es necesario e indispensable tener en

cuenta el manejo de efectivo como de los inventarios durante el giro ordinario de la actividad comercial que se realiza, puesto que el manejo adecuado de estos importantes rubros genera efectos positivos como manejo y control eficiente de las mercancías existentes en bodega y punto de venta, logrando así una optimización de labores tanto en el servicio al cliente ofrecido como la gestión interna que genera tener implementado un sistema de administración y control de los inventarios y el flujo de efectivo diario generado por las actividades. Estos dos componentes de la entidad presentan una relación directa en el funcionamiento y desarrollo de las actividades comerciales toda vez que permite mantener disponibilidad de efectivo en caja, y del cual se debe disponer para cubrir las erogaciones que se presenten en la entidad. Adicionalmente, manejar adecuadamente los inventarios genera cambios significativos tanto de orden como de registros pertinentes de la mercancía, lo cual permitirá costear las mercancías para definir la rentabilidad que maneje la empresa; Mantener una gestión adecuada de los inventarios contribuye a que dentro de las mercancías existentes se pueda determinar cuál o cuáles de los productos en bodega son los de mayor rotación, estableciendo así ciertos criterios que permitan darle un trato diferencial respecto de las demás mercancías, convirtiéndose así en una herramienta fundamental para el funcionamiento de la empresa.

Según (Vidal, 2005), manifiesta que en el manejo de los inventarios se debe tener en cuenta aspectos fundamentales como: tipo de producto, clase, ciclo de vida útil, tallas, calidad y entre otros atributos de las diferentes mercancías, adicionalmente es importante reconocer los aspectos financieros inmersos en los inventarios tales como son, compra y venta de contado, crédito, descuentos por volumen, descuento por pronto pago y plazos de pago establecidos para los créditos. Menciona que es necesario mantener niveles de inventarios existentes de acuerdo al nivel de rotación evitando así excesos de mercancías que pueden volverse obsoletas con el pasar

del tiempo y verse traducidos en pérdidas económicas afectando en grandes proporciones al activo corriente de la empresa.

De acuerdo con Velastegui, 2011, como se citó en (load, 2023) el control de los inventarios tiene un papel fundamental en el funcionamiento de la empresa por ello la función administrativa debe estar enfocada a satisfacer los requerimientos y resultados esperados por la gerencia, teniendo en cuenta que los inventarios es el mayor activo dentro de la empresa. En ese sentido para las empresas comercializadoras de ropa sus mercancías ocupan el mayor porcentaje de sus activos y única fuente de generación de ingresos. Donde el control de inventarios es un sistema que permite que una empresa gestione las existencias que almacena. De esta forma, además de saber qué tiene, identifica cuáles productos debe mover más rápido, cuáles son los que se escasean, cómo es su rotación y en cuáles invierte más recursos para su correcto almacenaje.

Finalmente, en varios estudios realizados con el objetivo de comprender la gestión de inventarios en las medianas y pequeñas empresas, se concluye que las principales problemáticas que presentan las MiPymes son la falta de personal idóneo y la ausencia total o parcial de un software contable. Según (Garrido & Cejas, 2017), la recepción y el registro de la mercancía sin una adecuada capacitación del personal trae como consecuencia, la deficiencia en la gestión de inventarios y las pérdidas o aumento de costos en materia prima obsoleta.

En cuanto al personal se evidencia con frecuencia, que hay un alto porcentaje de microempresas con trabajadores informales, es decir que no están afiliados a seguridad social, parafiscales y tampoco se les paga prestaciones sociales, de este modo es difícil encontrar personal capacitado bajo estas condiciones ya que adicional a lo mencionado anteriormente, excede la jornada ordinaria de trabajo, sin tener ninguna contraprestación.

En este orden de ideas resulta complicado que las microempresas logren obtener información verídica y útil para la toma de decisiones de esta.

El objetivo principal de los inventarios es contar con información suficiente y útil para: minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos. (Aguilar, 2005, pág. 4).

Si los comerciantes lograran dimensionar la importancia de los inventarios y lo útiles que son para el crecimiento de sus microempresas quizá invertirían en personal y herramientas óptimas, sin embargo, muchas de estas personas son cortoplacistas, es decir, quieren ver de inmediato los resultados, de lo contrario asumen que es innecesario realizar tal inversión.

En resumen, la gestión adecuada de los inventarios y el efectivo es esencial para garantizar que las operaciones comerciales de una empresa se desarrollen de manera efectiva y eficiente. Una gestión adecuada de los inventarios asegura que los productos estén disponibles para los clientes en el momento adecuado y en las cantidades correctas, lo que a su vez puede mejorar la satisfacción del cliente y generar ingresos para la empresa. La gestión útil del efectivo, por otro lado, una gestión eficaz del efectivo garantiza que la empresa disponga de suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras y mantener sus operaciones diarias sin problemas.

Además, la implementación de procedimientos de control interno, como el monitoreo y la revisión regular de los inventarios y la reconciliación de las cuentas de efectivo, puede ayudar a prevenir el robo y el fraude. La consideración de aspectos financieros y de características de los productos también es crucial para una gestión adecuada de los inventarios y el efectivo. Por ejemplo, el uso de un sistema de clasificación de inventarios basado en el nivel de rotación de los

productos puede ayudar a la empresa a determinar qué productos deben tenerse en mayor cantidad y cuáles deben ser retirados del inventario.

Asimismo, una gestión adecuada de los inventarios y el efectivo puede ayudar a mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad de una empresa, lo que a su vez puede conducir a un crecimiento y éxito a largo plazo.

3. CAPÍTULO II. Evaluación de estrategias para optimizar la gestión de caja e inventarios en un pequeño almacén de comercialización de ropa deportiva en Popayán.

La microempresa que se ha abordado en este estudio desarrolla sus operaciones en un contexto específico de la economía regional del Cauca. Esta empresa cuenta con una parte de mercancía que paga impuestos y otra que aún no lo hace. Según información recopilada, la falta de tributación en su totalidad se debe a la complejidad del sistema legal, los altos porcentajes de impuestos e incompetencia de algunos profesionales que no han cumplido con su deber.

Por otro lado, la microempresa enfrenta diversas situaciones problemáticas que obstaculizan su funcionamiento y generan problemas de control y distorsión de información. Estas condiciones se reflejan en la poca credibilidad que brinda la información actual y el desconocimiento del comerciante para resolver las dificultades que surgen en su actividad diaria.

En el conjunto de las dificultades que afectan al comerciante para controlar eficazmente su negocio, se pueden atribuir ciertas situaciones a la ineficaz administración de la información interna. Para identificar las causas de este problema, se desglosan diferentes ideas que complementan esta noción, como la ineficiente estructura administrativa y operativa, el uso ineficiente de software para la gestión de inventarios y la falta de conocimientos en contabilidad y administración. Este capítulo se centra en la evaluación de estrategias para superar estos obstáculos y mejorar la gestión del negocio.

La gestión eficiente de la caja e inventarios es crucial para el éxito de cualquier negocio, especialmente para los pequeños negocios como un almacén de comercialización de ropa deportiva en Popayán. La evaluación de estrategias para optimizar la gestión de la caja e inventarios puede mejorar significativamente la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

En primer lugar, la evaluación de la gestión de la caja es fundamental para el éxito del negocio. Se deben implementar medidas para minimizar el costo del efectivo, como la aceptación de pagos con tarjeta de crédito o débito, la reducción de los costos de procesamiento de cheques y la aplicación de políticas estrictas de control de gastos. Además, se deben establecer políticas claras para la recaudación y el depósito de efectivo, y se deben monitorear constantemente las transacciones de caja para identificar cualquier irregularidad o fraude.

En segundo lugar, la evaluación de la gestión de inventarios es igualmente importante. Se debe llevar un registro detallado de todos los productos y su movimiento en el almacén, lo que permitirá una mejor planificación de las compras y una gestión de inventarios más eficiente. También es importante realizar un análisis regular de los niveles de inventario y la rotación de los productos, para asegurarse de que no se acumulen productos de baja demanda y se pierdan oportunidades de venta.

Para optimizar la gestión de la caja e inventarios, es fundamental implementar estrategias como la optimización de los procesos de reabastecimiento, la implementación de sistemas de control de inventarios y la automatización de los procesos de caja. Además, es importante mantener una comunicación constante y efectiva con los proveedores, para asegurar que se reciban los productos a tiempo y a un costo razonable.

3.1. Software administrativo para la gestión de inventarios

En las unidades de negocio, particularmente en la que está siendo objeto de estudio, se identifica el uso de una herramienta tecnológica para la gestión de inventarios. Esta herramienta tiene un costo significativo para el comerciante. Sin embargo, la relación costo-beneficio no es representativa, ya que la información registrada en el software no refleja la realidad económica de la empresa.

Se logro identificar estas deficiencias en el sistema en diversas instancias, siendo la más notable aquella relacionada con la entrada de datos en una nota de inventario. En este caso específico, se observó que el sistema duplicaba el costo del inventario, sin embargo, las cantidades permanecían inalteradas. Al contactar al servicio de soporte del software contratado, nos informaron que se trataba de un error inherente al programa y, lamentablemente, se limitaron a generar una nota de ajuste para corregir el costo sin llevar a cabo una revisión exhaustiva.

Figura 1

14	Inventarios				
1435	Mercancías no fabricadas por				
1435.02	Mercancías exentas	184.574.141,93	342.091.714,92	322.008.457,69	204.657.399,16
1435.10	Ajustes de inventario	0	707.000	830.000	-123.000 C
***	Mercancías no fabricadas por	184.574.141,93	342.798.714,92	322.838.457,69	204.534.399,16
**	Inventarios	184.574.141,93	342.798.714,92	322.838.457,69	204.534.399,16
*	ACTIVO	218.188.567,93	630.864.783,92	514.620.347,69	334.433.004,16

Nota: La figura muestra el ajuste de inventario que realizaron para corregir error del software. Fuente: Propia

Se evidencio también que la información ingresada al software se lleva a cabo de manera ineficiente, ya que las existencias físicas no coinciden con las reflejadas en el software. Esta situación se generó debido a la ausencia de personal para ingresar compras y a la incapacidad de quien manipula el sistema diariamente para registrar los movimientos de manera precisa.

A continuación, se muestra una nota de inventario inicial. Esta nota se realizó debido a que se encontró inconsistencias en el inventario. Para empezar a llevar un mejor control se decidió realizar inventario físico y ajustarlo de tal forma que la información arrojada por el sistema fuera verídica puesto que, había productos que no se habían ingresado al sistema y otros que no se habían facturado.

Figura 2

TEL: 3152732824

HOJA 1 DE4

02 septiembre 2022

CODIGO	DESCRIPCION	MOTIVO	CAN/ENTRAD	CAN/SALIDA	COS.UNT	VR. TOTAL
1155	uniforme barcelona sublimado	Ajuste de Inventario	0	7	23.751,61	166.261,26
1141	uniforme borussia dortmund	Ajuste de Inventario	0	3	23.500	70.500
1059	Und Uniforme Futbol Niño	Ajuste de Inventario	170	0	27.027,94	4.594.749,2
1144	uniforme juventus blanco-negro	Ajuste de Inventario	0	8	23.500	188.000
1152	uniforme juventus negro	Ajuste de Inventario	0	9	23.663,16	212.968,46
1045	Und Pelotas De Tenis En Caja X 3	Ajuste de Inventario	2	0	18.000	36.000
1056	Und Bandas Resistencia Dama	Ajuste de Inventario	0	2	30.000	60.000
1268	Cono de entrenamiento 8cms	Ajuste de Inventario	8	0	1.400	11.200
1156	uniforme bayern munchen rojo	Ajuste de Inventario	0	5	23.673,52	118.367,59
1170	uniforme borussia dortmund negro	Ajuste de Inventario	0	3	24.000	72.000
1175	uniforme brasil	Ajuste de Inventario	0	4	24.000	96.000
1284	uniforme dama	Ajuste de Inventario	7	0	30.000	210.000
1004	Und Uniforme Deportivos Nba Nba	Ajuste de Inventario	0	3	34.000	102.000
1090	Und Uniforme Everton	Ajuste de Inventario	10	0	23.787,42	237.874,23
1169	uniforme francia	Ajuste de Inventario	4	0	24.000	96.000
1173	uniforme inglaterra	Ajuste de Inventario	2	0	24.000	48.000
1154	uniforme manchester united azul	Ajuste de Inventario	0	16	23.600,1	377.601,53
1171	uniforme napoli	Ajuste de Inventario	0	1	24.000	24.000
1177	uniforme paris negro PSG	Ajuste de Inventario	0	5	24.000	120.000

TEL: 3152732824

HOJA 2 DE4

02 septiembre 2022

CODIGO	DESCRIPCION	MOTIVO	CAN/ENTRAD	CAN/SALIDA	COS.UNT	VR. TOTAL
1181	uniforme river	Ajuste de Inventario	0	14	24.000	336.000
1142	uniforme roma	Ajuste de Inventario	0	26	23.669,23	615.399,98
1157	uniforme tottenham	Ajuste de Inventario	19	0	23.669	449.711
1209	set bandas plana Miyagi	Ajuste de Inventario	7	0	16.303	114.121
1002	Und Sudadera Algodón Adidas	Ajuste de Inventario	0	23	32.000	736.000
1003	Und Sudadera Impermeable Addidas	Ajuste de Inventario	1	0	22.000	22.000
1028	Und Sudadera Impermeable Importada	Ajuste de Inventario	0	3	28.796,6	86.389,79
1146	tula	Ajuste de Inventario	0	1	5.000	5.000
1172	uniforme arsenal	Ajuste de Inventario	0	6	24.000	144.000
1174	uniforme alemania	Ajuste de Inventario	0	1	24.000	24.000
1176	uniforme argentina	Ajuste de Inventario	0	14	24.000	336.000
1180	uniforme atalanta	Ajuste de Inventario	0	26	24.000	624.000
1129	guayos	Ajuste de Inventario	5	0	90.893,94	454.469,7
1006	Und Licras Dama Adidas	Ajuste de Inventario	0	2	20.650	41.300
1130	medias de hombre	Ajuste de Inventario	0	3	1.548,07	4.644,21
1074	Und Medias Futbol Adulto	Ajuste de Inventario	44	0	6.475,91	284.940,12
1126	Und pantaloneta short dama	Ajuste de Inventario	0	1	18.000	18.000
1010	Und Pantalóneta Algodón Addidas	Ajuste de Inventario	14	0	21.927,73	306.988,23
1012	Und Pantalóneta Impermeable	Ajuste de Inventario	1	0	17.115,38	17.115,39

TEL: 3152732824

HOJA 3 DE4

02 septiembre 2022

CODIGO	DESCRIPCION	MOTIVO	CAN/ENTRAD	CAN/SALIDA	COS.UNT	VR. TOTAL
1197	guante arquero junior Miyagi	Ajuste de Inventario	1	0	38.635,33	38.635,33
1015	Und Camiseta Nba Nba	Ajuste de Inventario	0	3	33.492,14	100.476,43
1100	Und Camisetas America Blanco	Ajuste de Inventario	1	0	14.265,3	14.265,3
1099	Und Camisetas America Rojo	Ajuste de Inventario	0	12	16.469,25	197.631,02
1124	camisetas drife sisa	Ajuste de Inventario	2	0	17.111,11	34.222,22
1101	Und Camisetas Millos	Ajuste de Inventario	4	0	19.583,92	78.335,66
1102	Und Camisetas Nacional	Ajuste de Inventario	2	0	22.160,39	44.320,78
1189	canillera cuerina Miyagi	Ajuste de Inventario	0	2	15.589	31.178
1190	canillera fina	Ajuste de Inventario	1	0	40.000	40.000
1132	chaqueta impermeable importada	Ajuste de Inventario	5	0	55.000	275.000
1120	Und Conjunto Algodón	Ajuste de Inventario	0	4	80.402,77	321.611,06
1116	Und Conjunto Algodón Dama 3/4	Ajuste de Inventario	4	0	35.000	140.000
1149	conjunto drife	Ajuste de Inventario	19	0	27.348,39	519.619,35
1267	Cono de entrenamiento 20 cms	Ajuste de Inventario	6	0	3.300	19.800
1161	balon basquet economico	Ajuste de Inventario	5	0	25.750	128.750
1163	balon de futbol	Ajuste de Inventario	0	2	32.750	65.500
1081	Und Banda Con Adhesivo Capitan	Ajuste de Inventario	0	7	2.384,62	16.692,31
1079	Und Bandas Elasticas	Ajuste de Inventario	0	3	4.000	12.000
1068	Und Blusa Dama Licrada	Ajuste de Inventario	0	4	11.817,31	47.269,23

CODIGO	DESCRIPCION	MOTIVO	CAN/ENTRAD	CAN/SALIDA	COS.UNT	VR. TOTAL
1145	bolso economico	Ajuste de Inventario	2	0	30.000	60.000
1115	Und Buso Calentador	Ajuste de Inventario	0	2	24.841,32	49.682,65
1098	Und Camiseta Colombia	Ajuste de Inventario	5	0	14.999,45	74.997,25
1053	Und Pelotas Pin Pon	Ajuste de Inventario	0	8	700	5.600

OBSERVACION AJUSTE DE INVENTARIO 02 DE SEPTIEMBRE DE 2022			Costo Entrada	\$	8.351.115
Elaboró:	Bodega:	Autorizó	Costo Salida	\$	5.426.074
consultas consultas			DIFERENCIA	\$	2.925.041

Nota: La figura muestra la nota de inventario inicial que se realizó para ajustar las existencias físicas con las ingresadas en el software contable. Fuente: Propia

Durante el estudio, se implementó personal cualificado para investigar por qué el sistema no proporciona información precisa. Sin embargo, se encontró que el sistema utilizado está diseñado para el manejo de grandes empresas y, por lo tanto, no cubre completamente las necesidades de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes). A pesar de ello, se logró controlar las cantidades de inventarios, pero la información del software en cuanto a costos no pudo ser controlada. En las capacitaciones solicitadas, los asesores del software afirmaron que eran fallas del sistema y no del personal. Por esta razón, se sugirió al comerciante adquirir la licencia de un nuevo software que se adapte a las necesidades del negocio, pero, debido a los altos costos de estos sistemas, no se logró implementar.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el texto anterior, se puede evidenciar que el uso de un buen software de gestión de inventarios permite un control más preciso y eficiente de los

productos. Esto se traduce en una mejor planificación de compras, una gestión de inventarios más efectiva y una reducción de costos.

El software administrativo para la gestión de inventarios puede ayudar a los negocios a tener una visión clara y actualizada del inventario, permitiendo la identificación temprana de productos en baja rotación y la identificación de los productos con alta demanda. Esto permite ajustar el proceso de compras y abastecimiento para evitar la acumulación de inventarios innecesarios y reducir el riesgo de pérdidas y costos adicionales.

Además, el software de gestión de inventarios también puede mejorar la eficiencia de la gestión de caja. Al conocer la cantidad exacta de productos disponibles en el almacén, se pueden realizar proyecciones precisas de ventas y ajustar la cantidad de efectivo necesario en caja.

Además, los informes generados por el software pueden utilizarse para establecer políticas de manejo de efectivo más eficientes y reducir los costos asociados con la administración de caja.

En la actualidad, existen diferentes opciones de software administrativo para la gestión de inventarios que se adaptan a las necesidades y presupuestos de diferentes tipos de negocios. Desde soluciones gratuitas y de códigos abiertos hasta soluciones comerciales y personalizables, los empresarios tienen la posibilidad de elegir el software que mejor se adapte a su situación particular.

3.2. Ineficiente estructura administrativa y operativa

Una de las principales causas de una estructura ineficiente es la falta de organización en los procesos y procedimientos de gestión de inventarios y caja. Esto puede incluir la falta de un sistema de registro de ingresos y egresos de dinero, así como la ausencia de un método de seguimiento de los productos y su rotación. Esta falta de organización puede resultar en una acumulación de inventarios no vendidos, altos costos de almacenamiento y pérdida de ganancias.

Otro problema que puede resultar de una estructura ineficiente es la falta de capacitación del personal. Es importante que los empleados del almacén estén capacitados en las mejores prácticas para la gestión de inventarios y caja, para poder llevar a cabo estas tareas de manera efectiva. Si los empleados no están capacitados adecuadamente, pueden cometer errores en la gestión de los productos y las finanzas del negocio, lo que puede resultar en pérdidas económicas.

Además, una estructura ineficiente también puede resultar en una falta de coordinación entre los diferentes departamentos del negocio. Por ejemplo, si no hay una comunicación efectiva entre el departamento de compras y el departamento de ventas, puede haber un exceso de inventarios en algunos productos mientras que otros productos se agotan. Esto puede resultar en la pérdida de ventas y ganancias.

En varias unidades de negocio similares al establecimiento en estudio, es muy frecuente que no haya una estructura administrativa y operativa. En consecuencia, tampoco hay una asignación de actividades, ya que se acostumbra a tener personal no cualificado que realiza todo tipo de actividades.

Inicialmente, la microempresa solo contaba con un colaborador que se encargaba de la revisión de mercancía en bodega, la atención al cliente, la facturación y el cuadro de caja, es decir, todas las actividades diarias del establecimiento.

Durante la investigación, se construyó una guía de actividades (anexo C); sin embargo, no fue posible implementarla en su totalidad, puesto que las actividades realizadas en este tipo de negocio son numerosas y el personal es escaso. El comerciante, en su afán de minimizar gastos, omite la posibilidad de fraude, ya que los precios de los productos son variables, y la misma persona que atiende al cliente también factura y guarda el dinero en caja. Se logró que haya una

persona registrando las facturas y al mismo tiempo reciba el dinero, con el fin de minimizar riesgos. Sin embargo, cuando los clientes son numerosos, dicha persona debe también atender y facturar. Esto ha servido bastante para el control de caja e inventarios, lo cual se ve reflejado en el funcionamiento diario del establecimiento.

No obstante, se logró implementar varios controles que han ayudado a tener un mayor control, como la implementación de cámaras de seguridad, la asignación de códigos de barras a los productos y la implementación de una caja registradora.

3.3. Informalidad en conocimientos contables y administrativos

Es muy común que en este tipo de negocios no comprendan las implicaciones tributarias que pueden surgir al no tributar en su totalidad. En la empresa en estudio, se evidenció que, en las compras reflejadas hasta el mes de julio, la empresa no contaba con ningún soporte válido para deducción de costos y gastos. Esto se debió a que todas las compras están respaldadas por remisiones o documentos que, desde el punto de vista legal y tributario, carecen de validez.

En los gastos se están incluyendo deducciones que no tienen ningún respaldo válido. Por ejemplo, en el arrendamiento y los honorarios, las personas que prestan el servicio no expiden factura, y la empresa en estudio tampoco ha formalizado el documento respaldo para poder legalizar dichos gastos.

En relación a los gastos de personal, en el momento de reconocimiento de la microempresa, tenía una colaboradora, un gasto que tampoco es procedente, dado que la persona no estaba legalmente vinculada a la empresa. A pesar de que cumplía con los tres elementos esenciales establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo y los tres principios generales de las deducciones (necesidad, causalidad y proporcionalidad), no cumplía con los requisitos relacionados con los aportes de seguridad social, parafiscales, pago de prestaciones sociales,

auxilio de transporte, recargos nocturnos, horas extras, etc.

Según los datos proporcionados por la contadora, los valores relacionados en las declaraciones tributarias del comerciante son ficticios. En otras palabras, no se basan en ningún respaldo válido, ya que, como se mencionó anteriormente, el comerciante no dispone de estos. Durante el estudio, se evidenció la falta de profesionalismo de muchos contadores, ya que, a pesar de conocer la realidad económica del comerciante, se prestan para realizar declaraciones con los datos que el comerciante desee, sin tener en cuenta las implicaciones legales a las que pueden exponerse en el futuro.

Se explicaron al comerciante las ventajas que el estado ha contemplado para las empresas que declaran en su totalidad y que contratan personal con todas las prestaciones que exige la ley, así como las ventajas en cuanto a expansión y crecimiento en el mercado que pueden surgir si se contrata personal cualificado para la toma de decisiones. Sin embargo, este tipo de comerciantes ya están acostumbrados a la cultura de la ilegalidad y, por ende, no consideran los beneficios tributarios ni están dispuestos a contratar personal cualificado, ya que esto significaría un aumento en sus gastos y, por consiguiente, una disminución en su rentabilidad, según su pensamiento empírico.

3.4. Limitada capacidad económica

Se tiende a pensar que los comerciantes que pagan salarios por fuera de la legalidad son personas con limitada capacidad económica; sin embargo, se pudo evidenciar que no en todos los casos es así. La mayoría de las veces, los comerciantes se aprovechan del desconocimiento de las personas, así como de sus necesidades. Según datos obtenidos por él (DANE, 2023). “En el trimestre noviembre 2022 a enero de 2023 la proporción de ocupados informales fue de 57,9%, lo que significó una disminución del 0,6 % con respecto al mismo trimestre del año anterior

(58,4%)”. No obstante, Popayán es una de las ciudades con mayor porcentaje de desempleo. Por esta razón, en el estudio de caso se evidenció que los comerciantes contratan a personas con bajos niveles educativos, es decir, con pocas probabilidades de obtener un empleo formal, con el fin de pagarles salarios sumamente bajos y asignarles todo tipo de actividades.

Los salarios de estas personas para el año en curso no alcanzan el SMMLV. Se les paga un valor de \$35,000 diarios, sin derecho a prestaciones sociales, seguridad social y parafiscales. Además, tienen horarios de 08:30 am a 7:00 pm en jornada continua. Estas personas realizan tanto actividades relacionadas con la empresa como actividades personales para el comerciante.

Es importante destacar que la actividad comercial realizada por el comerciante es bastante lucrativa y, en este contexto, es difícil que alguien decida abandonar dichas actividades. Por lo tanto, el enfoque se centra en llevar a cabo actividades de control que permitan el funcionamiento efectivo de su establecimiento, donde el comerciante pueda contar con información confiable y corroborarla para su tranquilidad.

En cuanto a la relación tributaria, como se mencionó anteriormente, es complicado abandonar parte de la actividad del comerciante. Por lo tanto, se pretende respaldar con documentos válidos ciertas partes, enfocándose en el ámbito nacional, ya que el comerciante también tiene actividades de importación.

En resumen, para mejorar la gestión de caja e inventarios en la microempresa de comercialización de ropa deportiva en Popayán, es necesario implementar una serie de medidas que permitan una mayor eficiencia en la gestión del negocio. La adquisición de un software adecuado es fundamental para optimizar el registro de ingresos y egresos, así como para llevar un control detallado de las existencias de inventario y de las ventas realizadas.

Además, es importante establecer una estructura administrativa y operativa eficiente que

permita una mejor organización y control de los procesos y actividades en el negocio. Esto incluye definir claramente las responsabilidades y funciones de cada uno de los miembros del equipo, establecer procesos de compra y venta eficientes y establecer medidas de control y seguimiento adecuadas.

Por último, es fundamental mejorar los conocimientos contables y administrativos del comerciante, ya que esto le permitirá tomar decisiones informadas y precisas sobre la gestión financiera de su negocio. Esto incluye la capacitación en temas como la elaboración de estados financieros, el análisis de costos y la gestión de tesorería.

En conjunto, estas medidas podrían contribuir significativamente a mejorar la gestión de caja e inventarios en la microempresa de comercialización de ropa deportiva en Popayán, lo que se traduciría en un mayor control y una mayor eficiencia en la gestión del negocio.

4. CAPÍTULO III. Conductas psicosociales del comerciante y su impacto en la gestión del inventario y flujo de efectivo.

Según investigaciones en el contexto de los comerciantes informales y/o evasores de impuestos, estos crean sus empresas como medio de subsistencia sin tener en cuenta las responsabilidades fiscales, tributarias y laborales que esto conlleva. Gran parte de estas personas han sido trabajadores dependientes en tiempos pasados. Por tanto, debido a sus experiencias decidieron emprender sus negocios. Algunos de los comerciantes tomaron estas experiencias para bien, es decir, que tienen una buena relación con sus empleados y valoran el trabajo realizado, lo cual se evidencia en la remuneración que estos realizan para con sus colaboradores.

En el estudio de caso se pudo evidenciar que el comerciante tomó experiencias pasadas para lograr trabajar de forma independiente en su establecimiento de comercio. No obstante, no ha logrado crecer como en principio lo había planeado. Esto se debe a la falta de inversión que este ha asignado para la contratación de personal capacitado. Por tanto, ha contratado personal para actividades operativas, mas no para actividades administrativas, generando un estancamiento en su negocio.

También cabe resaltar que la relación entre empleador y empleado debe basarse en el respeto, colaboración y buen trato. Debido a la ausencia de estos valores, se pudo evidenciar la falta de pertenencia de los colaboradores para con la empresa, llegando al punto de generar u ocasionar fraudes dentro de la misma.

Los fraudes se evidenciaron debido los faltantes constantes en la caja. Antes de realizar el proyecto, no se realizaban cierres de caja; simplemente se entregaba el efectivo sin ninguna verificación. Por ejemplo, en una ocasión un cliente se acercó al almacén a realizar un cambio,

sin embargo, en ese momento no se encontraba disponible el producto que el cliente requería, por tal motivo se acordó realizarle la devolución del dinero. Al cliente se le había entregado una factura manual por un valor y en el sistema la factura reflejaba un valor inferior al cobrado.

En un intento de mejorar la gestión, se instaló una caja registradora, sin embargo, esto generó incomodidad.

Debido a las anteriores conductas, el comerciante empezó a desconfiar e instaló cámaras de seguridad. Incrementó su presencia en el establecimiento casi a diario y evidenció irregularidades. Evidenció que no todo se facturaba adecuadamente, y además descubrió que se estaban ofertando productos de otros establecimientos antes que los propios de la empresa, con el objetivo de obtener comisiones adicionales.

4.1. Relacionamiento con los actores

El relacionamiento con los actores es un aspecto importante, especialmente cuando se trata de las conductas psicosociales del comerciante y su impacto en la gestión del inventario y flujo de efectivo. Los actores clave en este caso incluyen proveedores, clientes, empleados y otros miembros del ecosistema comercial. El comportamiento del comerciante, como líder y gestor de la empresa, puede tener un impacto significativo en la forma en que interactúa con estos actores y, por lo tanto, en el éxito o fracaso de la empresa.

Por ejemplo, un comerciante que no tiene buenas habilidades de negociación o de comunicación puede tener dificultades para establecer relaciones efectivas con los proveedores, lo que puede resultar en problemas de suministro de inventario o costos elevados. Del mismo modo, una mala relación con los clientes puede llevar a una disminución en las ventas y, por ende, afectar el flujo de efectivo del negocio.

Por otro lado, un comerciante que tiene habilidades interpersonales sólidas puede tener la

capacidad de construir relaciones efectivas y duraderas con los diferentes actores del negocio. Esto puede llevar a la creación de una red sólida y estable de proveedores y clientes, lo que puede aumentar la eficiencia y la rentabilidad del negocio.

Además, el comportamiento del comerciante también puede influir en la motivación y el compromiso de los empleados. Un líder que muestra un comportamiento ético y responsable puede inspirar confianza y lealtad en los empleados, lo que puede aumentar su compromiso con la empresa y mejorar su desempeño. Por otro lado, un comportamiento poco ético o irresponsable puede socavar la moral y la motivación de los empleados, lo que puede tener un impacto negativo en la gestión del inventario y flujo de efectivo del negocio.

Durante la observación realizada se pudo constatar que el comerciante presenta comportamientos psicosociales que son motivo de preocupación. Se ha notado que su actitud hacia terceros se ve influenciada por los beneficios que estos le puedan generar. Es decir, si considera que una persona no puede brindarle algún tipo de beneficio económico o de otro tipo, tiende a ignorarla o a tratarla de manera indiferente.

Además, se ha observado que el comerciante puede alterarse con facilidad, lo que lleva a que trate mal incluso a clientes que, en principio, podrían generarle ganancias a la empresa. Esto puede ser muy perjudicial para la imagen de la empresa, ya que los clientes insatisfechos pueden compartir su experiencia negativa con otras personas, lo que a su vez puede generar una mala reputación y la pérdida de clientes potenciales.

En este sentido, es importante destacar que los comportamientos del comerciante no solo afectan a terceros, sino que también impactan de manera directa en la empresa. Si bien puede parecer que estas actitudes son aisladas, pueden tener consecuencias negativas a largo plazo para el negocio.

Por todo lo expuesto, se hace necesario llevar a cabo acciones que permitan corregir estos comportamientos y fomentar actitudes positivas hacia terceros. Es importante que el comerciante tome conciencia de la importancia de mantener buenas relaciones con los clientes y de tratar a todos los terceros con respeto y consideración, independientemente de los beneficios que puedan aportar a la empresa. De esta manera, se podrá evitar una mala imagen de la empresa y mantener una buena reputación a largo plazo.

4.1.1. Proveedores

Durante la investigación realizada, se ha podido identificar que el comerciante maneja dos tipos de proveedores: aquellos que expiden factura electrónica y están debidamente constituidos en el mercado, y aquellos que trabajan de manera informal y ofrecen sus productos directamente en el establecimiento.

En el primer caso, el trato que el comerciante brinda a estos proveedores es amable y respetuoso, ya que reconoce su posición en el mercado y la legalidad de sus operaciones. Sin embargo, en el caso de los proveedores informales, el trato es diferencial y en ocasiones despectivo. El comerciante asume que está haciendo un favor al adquirir los productos de los proveedores informales, lo que lleva a que les pague precios muy bajos y, en algunos casos, incluso por debajo de su valor real. Este comportamiento es injusto e inapropiado, ya que estas personas también dependen de su actividad económica y necesitan generar ingresos para subsistir.

Es importante destacar que estos comportamientos no solo afectan a los proveedores informales, sino que también pueden generar consecuencias negativas para la empresa. La reputación del negocio puede verse afectada si se conoce públicamente que el comerciante tiene prácticas comerciales desleales y poco éticas. Por tanto, es necesario que el comerciante tome

conciencia de la importancia de tratar a todos los proveedores con respeto y consideración, independientemente de su posición en el mercado o su capacidad económica. Debe reconocer que los proveedores informales también tienen derecho a una remuneración justa por sus productos y que su contribución es valiosa para el negocio.

En resumen, se recomienda que el comerciante revise y ajuste su comportamiento con los proveedores informales, para garantizar un trato justo y equitativo a todos los proveedores y evitar posibles consecuencias negativas para la empresa.

4.1.2. Clientes

Después de realizar una investigación exhaustiva, se ha evidenciado que el comportamiento del comerciante hacia sus clientes se ve afectado por el valor de sus compras, ya que en esta empresa se manejan ventas tanto al por mayor como al detal. El comerciante tiende a mostrar más interés y dar un trato preferencial a los clientes que tienen una mayor capacidad económica, esto puede ser visto como una leve discriminación hacia aquellos que realizan compras de menor valor, lo que puede causar pérdida de clientes.

Además, en algunas ocasiones el comerciante ha mostrado un comportamiento poco respetuoso y poco profesional hacia los clientes, especialmente aquellos que intentan realizar cambios o reclamos por prendas defectuosas o que han sido vendidas en mal estado. Esta actitud puede generar una imagen negativa de la empresa, ya que se espera que los clientes sean tratados con respeto y consideración en todo momento.

Es importante que el comerciante tome conciencia de que todos los clientes, independientemente del valor de sus compras, merecen un trato justo y respetuoso. Es fundamental comprender que cada cliente es importante para la empresa y que sus compras contribuyen al éxito del negocio a largo plazo.

Se sugiere que el comerciante implemente medidas para garantizar que todos los clientes sean tratados de manera equitativa, sin importar el valor de sus compras. Además, se deben establecer protocolos claros para el manejo de cambios y reclamos, de modo que se resuelvan de manera profesional y rápida, lo que puede mejorar la imagen de la empresa y fortalecer la relación con los clientes.

Teniendo en cuenta lo ya expuesto se recomienda al comerciante mejorar su comportamiento con los clientes, eliminando cualquier forma de discriminación y mostrando respeto y consideración hacia todos ellos. Esto puede generar una imagen positiva de la empresa y mejorar la lealtad y satisfacción de los clientes, lo que puede tener un impacto positivo en el éxito del negocio a largo plazo.

4.1.3. Competidores

Con respecto a la relación del comerciante con sus competidores, es importante destacar que se observó un trato muy amable y cordial por parte del comerciante. Esto es notablemente diferente del trato que mantiene con otros proveedores, lo que sugiere que el comportamiento del comerciante puede depender en gran medida de la posición económica y comercial de la otra parte.

Según uno de los comerciantes en la zona, antes de que el comerciante en cuestión llegara, había una especie de acuerdo tácito entre los competidores en cuanto a los precios de los productos para que todos pudieran beneficiarse. Sin embargo, desde que el comerciante llegó, se produjo una competencia desleal debido a que, como importador directo, el comerciante vende sus productos a precios muy bajos, sin considerar las consecuencias que esto pueda tener sobre los demás competidores.

El comerciante vende sus productos a los almacenes cercanos a un precio muy similar al

que le ofrece a los clientes, lo que significa que los dueños de otros almacenes deben subir el precio de sus productos para obtener un margen de rentabilidad. Esta estrategia de precios bajos y competencia desleal ha permitido al comerciante atraer una gran cantidad de clientes en poco tiempo, incluso aquellos que antes compraban en otros almacenes.

Es importante señalar que esta situación no solo afecta a los competidores directos del comerciante, sino que también puede tener un impacto negativo en el mercado en general. La competencia desleal puede generar una disminución en la calidad de los productos y servicios ofrecidos, lo que a su vez puede llevar a una pérdida de confianza y credibilidad en el mercado.

4.1.4. Trabajadores

Como se mencionó anteriormente el comerciante acostumbra a contratar personal no cualificado con el objetivo de pagar bajos salario y explotarlos laboral y psicológicamente. Durante el tiempo de estudio se logró evidenciar que la falta del buen trato genera que el personal rote de manera significativa ya que en un corto periodo de seis meses hubo seis personas las cuales se vieron afectadas por los maltratos y altas jornadas laborales, lo cual conlleva a la renuncia y desvinculación de la empresa. En muchas ocasiones gritaba a sus colaboradores por el simple hecho de que no respondían lo que él quería, o porque realizaban actividades de forma diferente a como él las hacía, o simplemente por tardarse un poco más de lo habitual en realizar algunas actividades.

En conclusión, la conducta psicosocial del comerciante es de vital importancia en el éxito del negocio. Como se ha visto en el caso analizado, la falta de inversión en personal capacitado y la explotación laboral han generado un estancamiento en la expansión de la empresa. Además, el trato injusto y la discriminación hacia proveedores y clientes ha llevado a una pérdida de clientes y ha debilitado las relaciones comerciales con proveedores.

Es importante que los comerciantes aprendan a valorar el trabajo de sus empleados y a establecer relaciones justas y colaborativas con sus proveedores y clientes. Esto no solo mejorará la reputación del negocio, sino que también puede generar una mayor lealtad y compromiso por parte de los empleados y una mejor cooperación y colaboración con proveedores y clientes.

Por otro lado, la competencia desleal y la falta de ética para con los competidores también puede generar problemas a largo plazo. A corto plazo, puede parecer rentable para el comerciante vender productos a precios más bajos y acabar con la competencia, pero a largo plazo esto puede generar una mala reputación en el mercado y afectar la viabilidad del negocio.

Finalmente, cabe resaltar que, para tener éxito a largo plazo, es importante que los comerciantes aprendan a competir de manera ética y justa, a establecer relaciones justas y colaborativas con proveedores y clientes, y a valorar y respetar el trabajo de sus empleados. De esta manera, se puede crear un ambiente de trabajo más productivo y sostenible a largo plazo.

5. Análisis e interpretación de resultados obtenidos

En el área del manejo del efectivo en caja del establecimiento se le sugirió al propietario invertir en la compra de una caja registradora ya que el manejo que se le estaba dando al dinero que ingresa por ventas era de forma manual y guardado en un canguro por la persona encargada, en este sentido el propietario accedió a realizar dicha inversión, lo cual permitió un mejor control del efectivo en caja, por tanto, contribuyó a evitar fraudes, faltantes y/o sobrantes, por otro lado también se logró la implementación del código de barras con el fin de clasificar, ingresar y mejorar la facturación lo cual evito inconvenientes con la mercancía y que ya no se viera afectado el inventario y el flujo de efectivo.

Por otro lado, también se implementó cámaras de seguridad las cuales junto a los códigos de barras de los productos y aplicando un inventario aleatorio realizado día de por medio,

permitió un control de manera progresiva al punto de obtener un inventario exacto.

Se le mostro al comerciante mediante un plan piloto que la empresa si está generando un margen de utilidad representativo y que los mayores gastos y el estancamiento de la misma se debe al mal manejo que le da a los ingresos y sus altos gastos personales.

Se pudo evidenciar que sus gastos personales son altos, debido a que el comerciante solicitaba dinero de la caja del almacén de forma constante.

Inicialmente se propuso asignar un salario al comerciante para evidenciar la utilidad bruta de la empresa, sin embargo, no fue posible, debido a que se le asigno un salario de \$5.000.000 y a mediados del mes estaba solicitando nuevamente dinero de la caja del almacén.

Dentro de los gastos personales que nos menciono con el fin de asignarle un salario están los siguientes:

Figura 3

CONCEPTO GASTOS	VALOR
Arrendamiento	600.000
Cuota alimentaria	950.000
Servicios públicos	200.000
Gasolina	300.000
Alimentación	450.000
Gastos varios	1.000.000
Viajes	1.500.000
TOTAL	5.000.000

Nota: Esta figura muestra los gastos mensuales aproximados del comerciante. Fuente:

Propia

Conclusiones

La evidencia que presentamos anteriormente muestra una investigación exhaustiva sobre los diferentes modelos y técnicas teóricas relacionados con la gestión de caja e inventario, con el fin de determinar cuáles son los más adecuados para el pequeño negocio comercial en cuestión.

Finalmente se llevó a cabo una investigación rigurosa para identificar los modelos y técnicas teóricas más relevantes analizando las características, ventajas y desventajas de cada modelo y técnica, y se seleccionó la combinación más adecuada para el negocio. Esto permitió al comerciante mejorar su eficiencia operativa, reducir los costos y maximizar los beneficios.

Se evaluaron las conductas psicosociales del comerciante y su relación con terceros para identificar oportunidades de mejora en la gestión del inventario y el flujo de efectivo. Como resultado de la evaluación, se logró identificar las fortalezas y debilidades del comerciante en relación con la gestión del negocio, lo que permitió diseñar intervenciones específicas para mejorar su desempeño en el futuro. Asimismo, se estableció una estrategia integral que incluye no solo la implementación de técnicas y modelos de gestión, sino también el desarrollo de habilidades emocionales del comerciante para fortalecer su desempeño en la gestión del negocio.

Recomendaciones

Desde el conocimiento contable se recomienda al comerciante realizar la contratación de una persona capacitada en el ámbito contable y administrativa que le permita mejorar sus procesos actuales e implementar nuevos, teniendo en cuenta que tal personal cualificado influye directamente en el crecimiento y mejora de su negocio.

Implementar una herramienta de software de gestión de inventario y caja que permita llevar un control riguroso y detallado de los movimientos de los productos y el dinero en el negocio.

Realizar un análisis de costos y beneficios de la implementación de cada modelo y técnica de gestión identificados para determinar cuál ofrece el mejor equilibrio entre eficacia y costo.

Capacitar al personal del negocio en la aplicación de los modelos y técnicas de gestión seleccionados para asegurar una implementación exitosa y eficiente.

Realizar un seguimiento continuo de la implementación de las técnicas y modelos de gestión seleccionados para detectar cualquier problema o falla.

Evaluar periódicamente el desempeño del personal en la aplicación de las técnicas y modelos de gestión seleccionados para identificar áreas de mejora y brindar retroalimentación.

Capacitación en habilidades blandas, como liderazgo, comunicación y resolución de conflictos, para mejorar su desempeño en la gestión del negocio y en su relación con terceros.

Realizar un análisis de las motivaciones y metas del comerciante para establecer un plan estratégico a largo plazo que incluya objetivos claros y medibles.

Fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo para mejorar la motivación y compromiso del personal y, por ende, el desempeño del negocio.

Bibliografía

- Aguilar, M. (2005). *Cómo controlar tu inventario*. mailxmail.com.
- Anchico, L., & Bejarano, C. (2021). *Estructura de capital y acceso a la financiación de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Popayán*. Popayán, Colombia: Corporación universitaria autónoma del Cauca. Obtenido de <https://repositorio.uniautonoma.edu.co/xmlui/bitstream/handle/123456789/561/T%20A-M%20284%202021.pdf?sequence=1>
- Arrieta, K. (2015). Diseño de una metodología que relaciona las técnicas de manufactura esbelta con la gestión de la innovación: una investigación en el sector de confecciones de Cartagena (Colombia). *Universidad & Empresa*, 17(33), 127-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187243060007.pdf>
- Bertalanffy, L. V. (1989). *Teoría general de los sistemas*. Mexico: Fondo de cultura económica.
- Bertoglio, O. J. (2015). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Mexico: Grupo noriega editores.
- Camacho Zapata, A. S., Rios Baldovino, J. P., Mojica Herazo, J., & Rojas Millan, R. (2020). Importancia de la gestión de inventario en empresa de manufactura. *Boletín de innovación, logística y operaciones*, 6.
- Carreño, D., Amaya, L., Ruiz, E., & Tiboche, F. (2019). Diseño de un sistema para la gestión de inventarios de las pymes en el sector alimentario. *Industrial Data*, 22(1), 1-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270007/html/>
- DANE. (18 de Marzo de 2023). Empleo Informal y Seguridad Social. *Mercado Laboral*, pág. 1.
- Delgadillo, D. (2011). *El Sistema de Información Contable. Fundamentos y Marco de Referencia para su Administración*. Santiago de Cali: Editorial Artes Gráficas del Valle Editores.

- Di Meglio, G., Barge, A., Camiña, E., & Moreno, L. (2019). El impacto de las prácticas en empresas en la inserción laboral: un análisis aplicado a los grados de economía y administración y dirección de empresas. *Educación XXI*, 22(2), 235-266. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/706/706666696010/html/>
- Eusebio Palomino, M. G. (2019). *La gestión del efectivo y su influencia en el flujo de caja de la empresa Macros International S.A.C. en el distrito de La Molina - 2018*. Lima : Universidad Autónoma del Perú.
- Fajardo, C. (2018). *Análisis de la supervivencia de las empresas en Popayán y el Cauca*. Popayán: Cámara de Comercio del Cauca. Obtenido de https://www.cccauca.org.co/sites/default/files/imagenes/supervivencia_empresarial_en_el_cauca._final_26-04-18_v4.pdf#page=4&zoom=100,109,94
- Garrido Bayas, I. Y., & Cejas Martinez, M. (2017). *La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas*. Maracaibo: Revista científica electronica de ciencias gerenciales.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta edición ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Hurtado, J. (2008). *Metodología de la investigación, una comprensión holística*. Caracas: Ediciones Quirón - Sypal.
- load, F. D. (15 de Marzo de 2023). Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J & F.
- López, E., Gómez, J., & Naranjo, D. (2016). Relación entre los sistemas de contabilidad y control de gestión y los sesgos en la evaluación y toma de decisiones. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 24(1), 13-24. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/909/90943602002.pdf>

Méndez, C. (2003). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá: McGraw Hill.

Meneses, J., & Rodríguez, D. (2016). *El cuestionario y la entrevista*. Barcelona: Universidad Abierta de Cataluña. Obtenido de http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf

Miranda Carrera, J. W. (2014). *El flujo de efectivo y su incidencia en la liquidez de la empresa Incubandina S.A.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Montaño Navarrete, Y. H., Ramírez Sánchez, K. I., Melo Suárez, J. F., & Rojas Tautiva, J. E. (2014). *Manual de inventarios para pymes basado en modelo de revisión continua*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.

Morales, P. (2012). *Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos?* Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>

Otalora Bohorquez, J. D., & Rodríguez Hernández, E. J. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de inventario para maximizar el efectivo de las micro y pequeñas empresas de Bucaramanga. Caso Barbería de Victoria*. Floridablanca: Universidad Pontificia Bolivariana.

Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Aglala*, 7(1), 122-145. doi:<https://doi.org/10.22519/22157360.901>

Policía Nacional. (01 de octubre de 2021). *Intervención al comercio de Popayán detecto importante mercancía de contrabando*. Obtenido de Policía Nacional: <https://www.policia.gov.co/noticia/intervencion-al-comercio-popayan-detecto-importante-mercancia-contrabando>

- Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277-297. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 3(1), 119-139. Obtenido de http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf
- Vidal Holguín, C. J. (2005). *Fundamentos de Gestión de Inventarios. Capítulo 2: Elementos para la toma de decisiones en inventarios*. Cali: Universidad del Valle.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación (Vol. 2)*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Zapata, A. (27 de noviembre de 2016). *RAE. como realizarlo y formato*. Instituto Distrital de Educación. Recuperado el 7 de febrero de 2022, de <http://infanciaide.blogspot.com/2012/11/rae-como-realizarlo-y-formato.html>

Glosario

Inventario: Es uno de los activos que fácilmente se convierten en carga para la empresa, puesto que, si este no se rota lo suficiente, se convierte en un capital de trabajo inmovilizado lo que representa no sólo un costo de oportunidad, sino una fuente de gastos para la empresa.

Flujo de efectivo: Todo el dinero que llega a las empresas, ya sea por cobranza, inversiones, pagos de dividendos, etcétera, es decir, todo el dinero que tiene su tesorería para hacer operaciones. (Zapata, 2016)

Psicosocial: Hace referencia a un abordaje interdisciplinar del conocimiento de lo humano que mezcla la psicología, que tradicionalmente se enfocó en el sujeto individualmente, con lo social.

Habilidades blandas: Están relacionadas con la inteligencia emocional, el pensamiento crítico, el liderazgo, la resiliencia o la gestión del cambio, estas habilidades son claves para el desarrollo profesional y el crecimiento de las empresas.

Anexos

Anexo A. CUESTIONARIO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADO

Cuestionario de entrevista al comerciante para conocer el estado de la empresa y sus necesidades

El objetivo de la presente entrevista es conocer, cómo ha estado funcionando el negocio, principalmente como se ha estado manejando el inventario y flujo del efectivo con el fin de realizar un diagnóstico e implementar mejoras.

La entrevista se realizó de forma presencial, en forma de dialogo con el comerciante.

1. ¿Podría hablarnos un poco sobre su negocio y los productos/servicios que ofrece?

El negocio está dedicado a la comercialización al por mayor y al detal de implementos deportivos.

2. ¿Cómo realiza actualmente la gestión de inventarios en su negocio? ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta en este aspecto?

Los inventarios se registran en un software contable y hay una persona encargada de revisar esto, la cual viene una vez por semana. Los mayores desafíos son los faltantes y sobrantes de existencias físicas, ya que a veces aparecen productos en el sistema que ya no se encuentran en físico.

3. ¿Cuál es su proceso actual de compras y cómo decide qué productos/servicios adquirir?

La persona encargada del almacén revisa que productos ya hay pocas unidades y realiza el pedido. No podemos guiarnos por el software contable, ya que como mencione anteriormente, este no muestra la realidad económica de la empresa.

4. ¿Podría describir su flujo de efectivo actual? ¿En qué áreas de su negocio se concentran los mayores gastos?

Actualmente la empresa no deja mucho flujo de efectivo, las ventas son bajas. Los gastos que asumo de negocio son el pago de dos empleados, el arrendamiento. Yo no cuento con un sueldo.

5. ¿Cómo se siente con respecto a la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo de su negocio? ¿Cree que hay oportunidades para mejorar en estos aspectos?

Claro que sí, lo que espero es crecer a futuro y poder tener mi propia marca, donde pueda distribuir mercancía en todo el departamento de Cauca y sus alrededores. La verdad me gustaría que me ayudaran a buscar la forma de mejorar mi rentabilidad por medio de la contabilidad.

6. ¿Ha implementado alguna estrategia específica para mejorar la gestión de inventarios o el flujo de efectivo en el pasado? ¿Cómo fue su experiencia?

Claro que sí, la estrategia que implemente fue la compra del software contable, sin embargo, no ha funcionado muy bien, ya que a pesar de que este software arroja el arqueado de caja diario siempre hay faltantes o sobrantes, no se sabe porque, pasa lo mismo con los inventarios.

7. ¿Cuáles cree que podrían ser las principales áreas de mejora en términos de la gestión de inventarios y el flujo de efectivo en su negocio?

La verdad no sé cuáles podrían ser las principales áreas de mejora, por eso recurrí a la Fundación Universitaria de Popayán, para que me brindaran su apoyo.

8. ¿Qué objetivos específicos le gustaría alcanzar en términos de la gestión de inventarios y el flujo de efectivo en su negocio a largo plazo?

Contar con suficiente capacidad económica para cumplir con las obligaciones tributarias

en su totalidad, mejorar la rotación de los inventarios, que ya no haya faltantes ni sobrantes.

9. ¿Cuál es su opinión sobre la implementación de un sistema de gestión de inventarios automatizado? ¿Cree que esto podría ayudar a optimizar su negocio?

Pues la verdad ya tengo un software contable que me ha ayudado en cierta parte con la mejora del negocio. Sin embargo, me gustaría saber qué es lo que está pasando porqué tantas fallas en la información ingresada al sistema.

10. ¿Ha considerado el cambio de software o herramienta de gestión empresarial que se adapte más a sus necesidades?

La verdad sí, siempre y cuando no sea un gasto muy alto, ya que actualmente la empresa no tiene una buena rentabilidad.

Anexo B. LISTA DE CHEQUEO

LISTA DE CHEQUEO			
ITEM	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con personal capacitado para el manejo del software contable?		X
2	¿Han detectado en alguna ocasión algún sobrante o faltante en caja?	X	
3	¿Han encontrado alguna vez, mientras facturan que hay productos en el sistema, pero que ya no hay existencias físicas?	X	
4	¿La empresa cuenta con asignación de actividades?		X
5	¿El personal contratado es suficiente para desempeñar las actividades de la empresa?		X
6	¿Han realizado alguna vez ajustes en el inventario por pérdida de mercancía?	X	
7	¿Existe alguna política en la empresa, la cual indique que la persona encargada de caja, responda cuando hay faltantes?		X
8	¿Llevan control de los gastos de la empresa a parte de los gastos personales del comerciante?		X
9	¿Se lleva control de dinero que gasta el comerciante en sus gastos personales?		X
10	¿Los salarios son justos de acuerdo a las labores desempeñadas y la jornada laboral?		X

Anexo C. GUIA DE ACTIVIDADES

A continuación, se muestra la lista de actividades que se realizan en el local, al tener dos colaboradores y con el objetivo de mitigar riesgos, se asignó a un colaborador las actividades operativas y al otro las actividades operativas técnicas.

ACTIVIDADES OPERATIVAS

Ventas al detal: Se atiende a las personas interesadas en adquirir un producto, se les muestra las prendas que ellos desean ver y al final se arregla lo que se le mostro, lo que se vendió se les empaca y finalmente se factura. Si la prenda en la talla que la desean no está exhibida se va a bodega y se trae.

Ventas al por mayor: Cuando adquieren productos al por mayor, por lo general es para equipos de futbol o para campañas políticas, por lo que van estampados. Se realiza una lista con el cliente de las tallas y del estampado que debe llevar cada uniforme, se saca la mercancía de bodega y se lleva a estampar. Después se recoge dicha mercancía, se dobla, se empaca y se realiza la entrega.

Manejo de redes sociales: Consiste en realizar un video diario, publicarlo en WhatsApp, Facebook, Instagram y tiktok, como también contestar mensajes de todas las redes mencionadas anteriormente. En estas redes ya se cuenta con varios seguidores por lo que los mensajes a contestar son bastantes y más cuando se suben promociones. Esta actividad es sencilla, pero toma tiempo ya que los clientes piden que se les envíe fotos y/o videos con los productos bien detallados. Cuando hay una sola persona en el local se pierden ventas por este medio ya que se prioriza la atención al cliente físico.

Desempacar Mercancía: Cuando llega mercancía, se revisa detalladamente ya que muchos de los artículos que llegan no tienen ningún soporte, se separa lo que tiene alguna

“factura” y lo que no, se debe preguntar el precio al comerciante para poder ingresarlo al sistema y que se refleje en el inventario. Posteriormente se procede a exhibir la mercancía y organizar en bodega la que no se alcance a exhibir.

Organizar Bodega: En la bodega lo más abundante son los uniformes, se organizan en docenas, se recogen y se amarran ya que muchas veces por el afán de vender dejan todos los uniformes tirados en el piso o revueltos con otros uniformes.

Conteo de inventario: Hace poco se hizo inventario de todos los artículos del almacén y las prendas de vestir se organizaron por tallas, la persona encargada hizo el conteo, separo por tallas y recolecto la información para actualizarla en el sistema. Actualmente se realiza un conteo aleatorio de algún uniforme o artículo, con el fin de verificar que concuerde con la información del software contable.

Llevar control de préstamos y estampados: El almacén presta prendas a otros almacenes, estos préstamos se plasman en un cuaderno; cuando la persona entrega la prenda se los borra y cuando no entregan las prendas a las 6:00 pm se pasa por cada almacén recogiendo el dinero o la prenda en caso de que no la hayan vendido.

En cuanto al control de los estampados, se anota cada prenda que se lleva a estampar y se detalla el tipo de estampado, ejemplo, si fue nombre y número, logo o solo número, ya que de eso dependen los precios y cada fin de semana el comerciante paga estos estampados.

Varios: En la mañana se abre el local, se hace aseo, se cambian los maniquís, en la tarde se hace café, se saca la basura y finalmente se cierra la bodega y el local comercial.

ACTIVIDADES OPERATIVAS TECNICAS

Facturar: Consiste en facturar las ventas diarias, separados de mercancías, abonos a separados y/o cuentas por cobrar que provienen de sistecredito, ajustes de inventario cuando no concuerdan las existencias físicas con el software o cuando realizan cambios.

Cuadre de caja: Al finalizar el día, se realiza cuadro de caja, se verifica que lo que arroje el sistema este acorde al dinero que ha ingresado físicamente, en ocasiones que hay faltantes o sobrantes se procede a revisar las cámaras para encontrar el error.

Contabilización de compras e impresión de códigos de barras: Cuando llega mercancía se verifica, se ingresa al software contable y se imprimen los códigos de barras para cada producto.

Contabilización Gastos: Al final de cada mes se contabilizan los gastos de personal, arriendo y gastos varios.

Registros en sistecredito: Consiste en registrar los créditos y abonos en la plataforma de sistecredito y cuando son nuevos crearles la cuenta para posteriormente trasladar la información al software contable.

Archivo: Se archivan diario las facturas de venta en una A-Z y las compras y gastos cuando tienen soporte.

Realizar Pedidos: Consiste en realizar pedidos a empresas como, por ejemplo, Miyagi, se verifica en el sistema que producto hay pocas unidades o que productos han preguntado con frecuencia y se procede a revisar catálogos y realizar los pedidos.