



Activación de hábitos empresariales en 3 micronegocios del municipio de Mosquera,
Cundinamarca.

Yeni Carolina Jiménez Blanco

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Madrid (Cundinamarca)

Programa Administración de Empresas

11 de junio de 2022

Activación de hábitos empresariales en 3 micronegocios del municipio de Mosquera,
Cundinamarca.

Yeni Carolina Jiménez Blanco

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de
Empresas

Asesora

Melissa Vélez Correa

Ingeniera Industrial, magíster en Gerencia Estratégica del diseño

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Madrid (Cundinamarca)

Programa Administración de Empresas

11 de junio de 2022

Dedicatoria

A Dios por ser la fuente de inspiración de todo.

A mi hija quien es mi mayor tesoro.

Agradecimientos

A mis padres por apoyarme siempre e inculcarme los valores necesarios para ser, antes que nada, un buen ser humano, a los docentes que aportaron valor a mi carrera y a mis compañeros de universidad por permitirme aprender y desaprender cada día.

Contenido

Lista de figuras	8
Lista de anexos.....	10
Resumen	11
Abstract.....	12
Introducción	13
CAPÍTULO I	15
1.1 El Problema	15
1.2 Planteamiento del problema	15
1.3 Pregunta a resolver	21
1.4 Objetivo General	21
1.5 Objetivos Específicos:	22
1.6 Justificación y alcance	22
CAPITULO II	24
2.1 Marco Teórico.....	24
2.2 Antecedentes	24
2.3 Micronegocios en el municipio de Mosquera, Cundinamarca	32
2.4 Planeación Financiera	33
2.4.1 <i>¿Por qué es importante hacer un plan financiero?</i>	35
2.4.2 <i>Modo correcto de elaborar un Plan Financiero</i>	36
2.4.3 <i>Pasos para elaborar un plan financiero</i>	38
2.5 Elaboración de presupuestos.....	38

2.6	Manejo de inventarios	40
2.6.1.	<i>¿Qué sucede si no se controlan los inventarios del establecimiento?</i>	40
2.6.2	<i>¿Cómo realizar un inventario de forma adecuada?</i>	41
2.7	Formalización	41
2.7.1	<i>Pasos para la formalización en Colombia</i>	42
CAPITULO III		44
3.1	Marco Metodológico	44
3.2	Enfoque de Investigación	44
3.2.3	<i>Diagnóstico inicial</i>	46
3.2.4	<i>La tiendita SG</i>	46
3.2.5	<i>Tienda El Guayabito de Santana</i>	48
	48
3.2.6	<i>Sala de Belleza Salem</i>	49
3.3	Propuesta Solución	50
3.4	Tipo o nivel de Investigación.....	53
3.5	Diseño de Investigación	54
3.5.1	<i>Fase I: Diagnóstico</i>	55
3.5.2	<i>Fase II: Análisis de Resultados</i>	55
3.5.3	<i>Fase III: Implementación de mejoras</i>	55
3.5.4	<i>Fase IV: Capacitación</i>	55
3.5.5	<i>Fase V: Cambios</i>	55
3.5.6	<i>Fase VI: Seguimiento</i>	56

3.6	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	56
	CAPITULO IV.....	57
4.	Desarrollo.....	57
4.1	Implementación.....	61
	CAPITULO V.....	64
5.	Presentación de resultados.....	64
	Referencias.....	68
	Anexos.....	71

Lista de figuras

Ilustración 1 <i>Empresario Digital, una apuesta a la transformación de las mipymes</i>	17
Ilustración 2 Listado de países emprendedores de la OCDE.....	22
Ilustración 3 Unidades productivas por tamaño.....	24
Ilustración 4 Encuesta de Micronegocios 2021	27
Ilustración 5 La tiendita SG	46
Ilustración 6 Tienda El Guayabito de Santana.....	48
Ilustración 7 Sala de Belleza Salem	49
Ilustración 8 Resultado Diagnóstico La Tiendita.....	58
Ilustración 9 Resultado Diagnóstico Tienda el Guayabo.....	59
Ilustración 10 Resultado Diagnóstico Sala de Belleza Salem	59

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Áreas de necesidad de asesoría</i>	46
Tabla 2 <i>Cronograma de actividades</i>	51
Tabla 3 <i>Recursos utilizados para el desarrollo del cronograma</i>	53
Tabla 4 <i>Micronegocios Mosquera</i>	55
Tabla 5 <i>Planes de Acción</i>	60

Lista de anexos

Anexo 1, Diagnóstico Tienda El Guayabo -----

Anexo 2, Diagnóstico La Tiendita -----

Anexo 3, Diagnóstico Salem -----

Resumen

El presente trabajo de investigación permitió identificar el estado de desconocimiento frente a los diferentes hábitos empresariales básicos e indispensables para el buen desarrollo de tres micronegocios ubicados en el municipio de Mosquera, Cundinamarca.

En consecuencia, permitió crear oportunidades de mejora, por medio de capacitaciones que brindaron pautas sobre la importancia del control financiero, la administración de inventarios, el manejo de los costos, la necesidad de ahorro, la importancia de la inversión, entre otras que deben tener en cuenta para lograr que los recursos invertidos sean bien aprovechados y no exponerse a pérdidas durante el ejercicio.

Se implementó el uso de una herramienta sencilla con la que lograron tener el control de sus existencias y los costos de funcionamiento, apto para el manejo de las propietarias que no cuentan con un eficiente empleo de la tecnología, pero si con el pleno uso de sus facultades y conocimiento de su negocio.

Palabras clave:

Hábitos empresariales, ahorro, Inventario, Inversión, Formalización

Abstract

The present research work allowed to identify the state of ignorance regarding the different basic and essential business habits for the good development of three micro-businesses located in the municipality of Mosquera, Cundinamarca.

Consequently, it allowed creating opportunities for improvement, through training that provided guidelines on the importance of financial control, inventory management, cost management, the need for savings, the importance of investment, among others that should be taken into account. taken into account to ensure that the resources invested are well used and not be exposed to losses during the year.

The use of a simple tool was implemented with which they managed to have control of their stocks and operating costs, suitable for the management of owners who do not have an efficient use of technology, but with the full use of their skills and knowledge of your business.

Key Words:

Business habits, savings, Inventory, Investment, Formalization

Introducción

Como lo afirmó el actor español Alfredo Landa, reconocido por la versatilidad durante toda su carrera en los años 70's, *los hombres somos mayormente intuitivos y nos encanta improvisar, pero para hacerlo se requiere de mucho talento creativo.*

Con esta premisa, entendemos que no basta con querer improvisar, sino que esto demanda contar con algo más que la creatividad para intentarlo. En el caso de los colombianos, están llenos de muchos talentos y lideran constantemente ideas de negocio, pero muchas veces lo hacen con temor, justamente por la falta de conocimiento, por falta de convicción total y de una visión clara que asegure su éxito.

Sumado a lo anterior, impacta la forma improvisada en la que arrancan con sus proyectos, esperando obtener resultados inmediatos, sin contemplar aspectos relevantes a la hora de abrir un establecimiento para prestar determinado servicio o vender un producto de manera presencial.

Aspectos como el desconocimiento del sector en el que incurren, información errada, exceso de confianza, desinformación sobre los costos, falta de acompañamiento o simplemente por lanzarse a la suerte, por querer iniciar un negocio para salir de una empresa, sin tomar conciencia de la responsabilidad que implica ser su propio jefe y estar al frente de su propia compañía, buscando conquistar la anhelada independencia económica, caen en el error de la falta de planificación principalmente y como consecuencia, pierden recursos valiosos como el tiempo o el capital, que podrían ser mejor aprovechados.

Determinar los principales elementos que no son tenidos en cuenta por parte de tres micro negociantes del municipio de Mosquera, Cundinamarca nos permite cambiar la concepción que tienen sobre la importancia de contar con herramientas básicas para estar al día en temas de formalización, finanzas, inventarios y sobre todo de la aplicación de hábitos empresariales

saludables para que sus negocios sean rentables y no solo representen una fuente del sostenimiento, sino que logren crecer, buscar nuevas fuentes de financiamiento, generar por sí mismos planes de mercadeo, incursionar en nuevos mercados, desarrollar buenas prácticas y finalmente logren la estabilidad económica deseada que aporte bienestar a sus familias.

CAPÍTULO I

1.1 El Problema

1.2 Planteamiento del problema

Toda organización grande, mediana o pequeña, independientemente que conozca o no el proceso administrativo; planear, organizar, dirigir y controlar, para lograr el objetivo de su actividad económica en la práctica, realiza operaciones básicas empresariales como invertir, gastar, pagar, recaudar y recaudar dinero. Sin embargo, los tres micronegocios que se presentan en el siguiente proyecto, entienden que estas actividades las realizan de forma empírica y no guiadas por un conocimiento estructurado sobre lo que es la administración de un negocio.

El conocimiento basado en experiencias o empírico sobre la planeación y ejecución de los recursos no permite que los micro negociantes puedan controlar el resultado de sus operaciones diarias ya que, lo que no se puede medir, no se puede controlar. Y esto a la final es un desacierto pues no es posible evaluar cuantitativamente la rentabilidad del negocio; se hace inviable comparar costos para tomar mejores decisiones y ser eficientes en las inversiones que capitalicen el negocio.

La planeación es la función que permite definir los objetivos, responder a los cambios, optimizar el uso de los recursos, reducir la incertidumbre y por supuesto lograr el cumplimiento de dichos objetivos pues a través de la planeación se responde de manera efectiva a los cambios que sufra el entorno del negocio. Sin ésta, es imposible orientar las decisiones y tener una ruta clara hacia donde se espera que se dirijan los esfuerzos.

En el caso de los micro negociantes estudiados, el problema radica en que no dan la importancia que merecen, las cifras tanto de ingresos como egresos que generan sus negocios, lo

que puede producir pérdida de dinero en la asignación de los precios de venta, por desestimación de los costos o gasto desmedido de las utilidades derivadas del mismo.

Otra de las causas que genera este problema, es la no implementación de sistemas de información tales como programas informáticos -softwares, sistemas de planificación de los recursos – ERPs, o al menos el uso de hojas de cálculo para el registro de sus operaciones.

Enorme oportunidad luego de atravesar un siglo caracterizado por la digitalización, la globalización y el control de la información a nivel mundial, un periodo de hondas transformaciones en un contexto de apertura de nuevos mercados, tal como lo define el autor Rivera (2018): *...transitamos hacia la modernidad con la exportación y el auge de la industrialización*” ... en el texto, *La economía colombiana del siglo XX: Un recorrido por la historia y sus protagonistas*. Carlos Caballero. Penguin Random House, 2016.

Así como las grandes empresas, las medianas y pequeñas han debido enfrentarse a grandes variables macroeconómicas pero que, a su vez, han determinado las bases para la creación de nuevos mecanismos para su beneficio.

Empresas como Postobón, Coltejer, Imusa, Croydon o Ecopetrol que surgieron a principios del siglo pasado, aún existen como señal del crecimiento sostenido y buenas prácticas de administración y manejo de las finanzas que han establecido. Aunque muchas otras de pequeño y mediano tamaño también se han esfumado a causa de no adaptarse a los cambios del mercado en los diferentes entornos (económico, social, político, ambiental, cultural y tecnológico).

En esta materia, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC realizó la primera encuesta de apropiación tecnológica, donde se pudo evidenciar que el 72% de las empresas no invertían en formación del personal, por lo que lanzó durante el primer trimestre de 2018, la plataforma digital llamada *Empresario Digital* que busca formar y certificar a todos aquellos que se interesen por mejorar su manejo de herramientas tecnológicas y a través de ellas manejar procesos que contribuyan al crecimiento, desarrollo y éxito de sus negocios a nivel administrativo, de comercio electrónico, de productividad y operacional.

El ministro Tic David Luna, en la página oficial del Ministerio, indicó que, *con esta plataforma, las micro, pequeñas y medianas empresas, tendrán acceso a información y herramientas que les permitirán llegar a nuevos mercados, conquistar clientes y vender más.*

(Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, 2018)

Ilustración 1

Empresario Digital, una apuesta a la transformación de las mipymes



Ilustración 1. Referencia de la plataforma Empresario Digita desarrollada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2018.

De la misma forma, el apoyo para el fomento en la cultura financiera de los microempresarios ha sido bastante amplio por parte del Gobierno Nacional y de las autoridades

locales de cada departamento, por medio de cursos, charlas y capacitaciones constantes que brindan a las personas interesadas en poner en práctica sus ideas productivas, la oportunidad de obtener los resultados esperados.

Una muestra de ello fue el convenio realizado entre la Gobernación del Departamento del Tolima y Fenalco seccional Tolima, donde se logró capacitar a 400 microempresas aportando fortalecimiento y reactivación económica, noticia publicada en el periódico *El Nuevo Día* en marzo de 2021.

Otra entidad que juega un papel sustancial en este sentido es el Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES, creado por la Ley 19 de 1958, como máxima autoridad nacional de planeación que se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país. Página web del Departamento de Planeación Nacional (<https://www.dnp.gov.co/CONPES/Paginas/conpes.aspx>)

En este contexto, cabe resaltar el valioso papel que juegan las 37 Cámaras de Comercio que operan en todo el país que con el cobro de los impuestos que recaudan, invierten en la formación de los negociantes en varios temas, entre ellos formalización, acceso a líneas de crédito, apoyo técnico, estudios de mercado, redes de negocios y sostenibilidad, entre otros.

En Mosquera, la alcaldía municipal puso en funcionamiento una aplicación denominada “El tejido Empresarial” que pretende otorgar beneficios a quienes la usen como parte de los programas de fortalecimiento empresarial, apoyo que brinda para encontrar nuevos clientes, ubicar proveedores locales que disminuyen los costos y tiempos de entrega, todo esto para hacer parte de la reactivación económica de la región.

Por parte de la Corporación Universitaria Minuto de Dios con el programa de Micronegocios, que busca con apoyo del gobierno nacional, llegar a más de 45 mil negociantes

para ofrecer alternativas con el soporte de los facilitadores, que son estudiantes de últimos semestres de programas de Administración de Empresas y Administración Financiera, y mentores profesionales y especializados en distintas áreas, brindar soporte y acompañamiento personalizado ante las distintas inquietudes y requerimientos que surgen en un proceso de acompañamiento constante para fijar objetivos y verlos cumplidos.

Es así como se reafirma la importancia de hacer parte de estas entidades y estar bien capacitados, en nuestro caso, de contar con una formación básica de los aspectos financieros que permite a los micro negociantes encontrar posibilidades a las que muchos temen, como acceder a créditos por parte de entidades privadas para ver crecer su negocio.

Entidades como Bancóldex que gracias a la creación de plataformas digitales como *Neocrédito* y *Leasing Digital* pretenden ofrecer una alternativa de crédito exclusivo para micro, pequeños y medianos empresarios con la posibilidad de fijar cuotas que van de acuerdo a los ingresos del negociante.

Visto el aumento en la creación de empresas durante los últimos dos años en nuestro país, se incrementa también la necesidad de hacer que estos nuevos emprendedores lleguen a tal decisión con mayores y mejores bases como soporte de su supervivencia y sostenibilidad a lo largo del tiempo.

Por otra parte, como indica el portal web Actualícese (2021) “Los emprendimientos, como eje de la reactivación económica, deben contar con un entorno favorable que estimule los negocios y garantice inversión, así como seguir ciertas recomendaciones.” en una publicación, aún se notan las grandes brechas que existen para los pequeños negociantes que buscan cómo sacar adelante sus empresas, pero se ven enfrentados a altas tasas de interés y cuotas difíciles de cubrir.

El gran conflicto para muchas es que inician operaciones de manera apresurada en busca de una pronta salida a situaciones como el desempleo, deseo de independencia, falta de tiempo libre para dedicar a sus familias, dejar de depender de una persona o empresa o simplemente por inversión, sin contar con la información básica para emprender, formación mínima, capacitación y muchas veces el buen manejo del capital que destinan para ello.

Esto último, el uso apropiado del capital se evidencia en la falta de elaboración de presupuestos y planes de ventas pues en muchas oportunidades se hallan negocios que abren y sin ver resultados positivos al poco tiempo, desisten asegurando que el negocio no generó las utilidades suficientes.

El presente estudio se centra en la importancia del manejo de las finanzas que debe tener en cuenta un emprendedor a la hora de poner en marcha su proyecto.

las eventuales consecuencias de no dar un buen manejo de los recursos, se suma la imposibilidad de acceder a créditos bancarios, pese a, como ya se mencionó en otro apartado, las altas tasas de interés, y a no idealizar una mejor calidad de vida para la familia, pérdida de tiempo, de dinero, desgaste,

En relación a los costos que un empresario independiente, se encuentra frente al pago de impuestos a entidades que son de obligatorio cumplimiento en áreas de responder al ente regulatorio como lo es la Dian para evitar sanciones o multas futuras que generan más costos.

Estar al día frente a todos los requerimientos de la nación como estar registrado ante la Cámara de Comercio y mantener actualizados del Registro Único Tributario, también son de obligatorio cumplimiento como lo estipula el artículo 9° del código civil, “la ignorancia de las leyes no es excusa de su cumplimiento”.

El art. 19 del Código de Comercio también expresa que los comerciantes deben llevar la contabilidad regular de sus negocios, teniendo en cuenta las prescripciones legales, para lo cual se requiere contar con conocimientos básicos así sea para almacenar una factura y saber interpretarla.

1.3 Pregunta a resolver

¿Cómo orientar a los micro negociantes para que tomen conciencia de la importancia que tiene el registro de las operaciones diarias, de las compras y ventas, así como del buen manejo administrativo para cuantificar y evaluar el resultado de su actividad económica?

Para explicar la importancia que reviste, se intenta superar la brecha del conocimiento y hacer que los recursos invertidos como dinero, tiempo, espacio físico sean aprovechados y que dicha inversión suponga una retribución económica en corto plazo para lo cual se darán a conocer diferentes estrategias y herramientas para la implementación en cada establecimiento logrando al final que cada micro negociante tenga claridad total sobre el margen de rentabilidad que está generando o no en el desarrollo de su actividad en el mercado.

1.4 Objetivo General

- Implementar hábitos empresariales en áreas de formalización, estabilidad financiera y mercadeo de 3 tres micro negociantes del municipio de Mosquera, Cundinamarca.

1.5 Objetivos Específicos:

- Cerrar brechas de conocimiento en áreas de formalización, estabilidad financiera y mercadeo de tres micronegocios del municipio de Mosquera, Cundinamarca.
- Construir un plan de atención para reducir las brechas en las áreas de formalización, estabilidad financiera y mercadeo.
- Aplicar una herramienta ofimática básica para subsanar los vacíos identificados.

1.6 Justificación y alcance

Es muy importante conocer el estado en que se encuentre cualquier unidad productiva no solo financieramente sino en todas sus áreas y contar con las herramientas necesarias que permitan al micronegociante tener la capacidad de tomar las decisiones acertadas y dar un giro a la situación actual con la tranquilidad de hacer las cosas de la manera correcta.

Por esta razón, es significativo destacar la cifra que se reveló la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE, a través de una publicación hecha por el diario económico La República, en agosto de 2021, donde indica que Colombia es el tercer país más emprendedor de los 38 países que componen este organismo.

Ilustración 2

Listado de países emprendedores de la OCDE

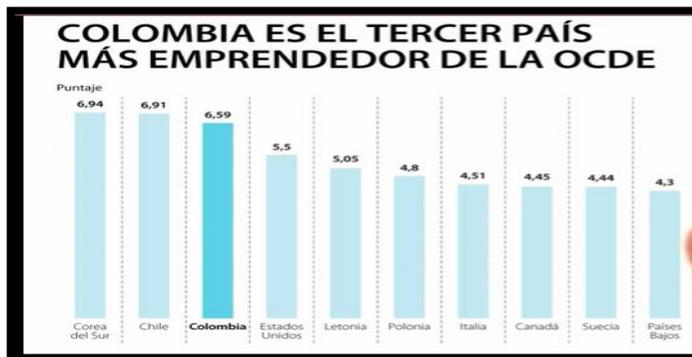


Ilustración 2, Ranking de los países más emprendedores de un listado de 38 que componen la OCDE (Circle Loop, 2021).

Este ranking ubica a Colombia por encima de potencias como Estados Unidos y Canadá y entre otras cosas, el estudio revela otros datos significativos como que, en nuestro país, el 64.8% de las personas, creen que tienen la capacidad para iniciar un negocio, basados en supuestos o imaginarios, pero sin contar con la mínima preparación por lo que se infiere que solo una parte de ellos está suficientemente preparada para lograr el éxito anhelado.

Visto el alto porcentaje de la participación de las microempresas para la economía de este país, se funda la necesidad de evaluar las condiciones con que funcionan los establecimientos del municipio de Mosquera, donde a pesar de contar con políticas públicas que apoyan la generación de ingresos de formas diversas para sus habitantes, no asegura la participación en todos en sus programas y continúa dando paso a la informalidad y la búsqueda de nuevas fuentes de ingresos de manera improvisada.

Adicionalmente con el uso de una herramienta sencilla como es un formulario en Excel donde puedan registrar de forma simple, datos básicos de los movimientos que generan sus negocios como, compras y ventas permite la generación de información útil para la toma de decisiones como nuevas compras, abastecimiento, asignación de precios, rotación de inventario, así como conocer el margen de ganancias o rentabilidad que produce el negocio.

CAPITULO II

La creación de microempresas en Colombia durante el 2021 pasó de 276.000 a 306.000, lo que indica que varió un 10,6% con respecto al año anterior, generadas como respuesta a las consecuencias de la pandemia que afectó todos los sectores económicos, pero impactando principalmente el de la agricultura, el comercio, la construcción, la industria, y los servicios.

Ilustración 3

Unidades productivas por tamaño

Tamaño	2020	2021	Variación %	Contribución
Microempresa	276,891	306,140	10.6%	10.5%
Pequeña	1,328	1,449	9.1%	0.0%
Mediana	68	69	1.5%	0.0%
Grande	15	21	40.0%	0.0%
Total	278,302	307,679	10.6%	10.6%

Fuente: RUES – Registro Único Empresarial y Social.

Ilustración 3, Representación de la variación de microempresas creadas en Colombia durante el año 2021 versus el año 2020. Confecámaras, análisis económico 2021.

2.1 Marco Teórico

2.2 Antecedentes

Finalizada la Segunda Guerra Mundial, en Europa se produjo un atraso económico que trajo consigo escasez, desabastecimiento, miseria, aumento de las necesidades y por ende hambre y muerte que sumaba a las más de 60 millones de vidas que cobró la guerra, ahora las cobraba la pobreza.

Consecuencias devastadoras a nivel económico ya superadas luego de la I Guerra Mundial, volvieron a surgir en esta oportunidad tanto en los países aliados; Polonia, Gran

Bretaña, La Unión Soviética, Estados Unidos y China, estos dos últimos convertidos luego en las nuevas potencias económicas a nivel mundial, como para los países del denominado Eje como lo fueron Alemania, Italia y Japón.

La desaparición de más de la mitad de las empresas industriales, así como de los campos donde se practicaba la agricultura dio origen a la estrategia liderada por EEUU que con aportes económicos pretendía incentivar la recuperación del continente tan golpeado, a través de su Plan Marshall.

El mencionado plan, liderado por el general y secretario de estado de norte américa, declaró que su nación haría todo para que Europa recobrar su estabilidad tanto económica como social y política pues esto le aseguraba el cobro de intereses por la deuda, una posición de exportador asegurada y lo más significativo, convertirse en un acreedor fijo y quitar del camino la participación de países como Italia, Alemania o Francia.

De este modo surgieron ante la golpeada economía, los pequeños mercados que dieron apertura a la reactivación de los mercados según la definición de Líderes en Asesorías Financieras (2020), las denominadas Pymes que desde entonces se han encargado de superar las dificultades de miles de ciudadanos alrededor no solo de Europa sino del mundo entero.

Según la definición dada por el diccionario de Economía y Negocios de la editorial Siglo XXI, *una pyme es una unidad económica de producción y decisiones que, mediante la organización y coordinación de una serie de elementos como, por ejemplo, capital y trabajo, persigue un beneficio produciendo y comercializando productos y/o servicios en el mercado.* Tanto así que cada año hay miles de emprendedores que compiten contra las grandes multinacionales que consideran que golpean el carácter competitivo y distorsionan el poder de la globalización.

En Colombia, gracias al objeto de la Ley 590 del 2000, específicamente al artículo 1° donde especifica:

“Promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos”, fueron admitidas de manera legal lo que aseguró un gran empujón hacia el desarrollo y crecimiento de miles de negocios existentes hace décadas pero que no contaban con el reconocimiento ni la importancia que merecían.

Y tras veinte años de grandes avances al respecto, el 2020 sorprendió a todos con incalculables pérdidas humanas por la pandemia de Covid-19, con el cierre de miles de pequeños establecimientos que ofrecían diversos y variados productos y servicios, con miedo, inseguridad por el futuro pues nadie estaba preparado para una crisis de la tal magnitud que demanda carácter, preparación y tenacidad para continuar.

Pues a pesar de los obstáculos que enfrentaron, y continúan enfrentando muchas micro para sobrevivir, también hay un número importante de ellas que surgieron a raíz de la crisis. Muestra de ello es que, para el mes de enero del año 2021, según una encuesta revelada por Confecámaras en su página oficial, se habrían puesto en marcha más de 307 mil nuevas empresas en todo el país. Al cerrar el año la cifra llegó a 407 mil.

El término emprendimiento proviene del francés: *entrepreneur*, que significa pionero y habla de la capacidad que tiene una persona de hacer un esfuerzo adicional para alcanzar una meta.

Es así como miles de emprendedores, hoy por hoy acuden a sus ideas creativas como principal estrategia para salir de la crisis económica gobernada por la corrupción, por las

oportunidades limitadas y excluyentes, el desempleo, la educación a medias, pero sacan a flote su creatividad, empeño, persistencia, tenacidad, practicidad, demostrando ser trabajadores, arriesgados, luchadores, apasionados, decididos y llenos de ilusiones por hacer que las circunstancias algún día sean mejores.

De hecho, se conocieron cifras de gran relevancia por parte del DANE que indican que durante todo el 2021 se registraron 5,8 millones de micronegocios a lo largo y ancho del territorio nacional, lo que pone sobre la mesa un mundo de posibilidades para seguir luchando.

Ilustración 4

Encuesta de Micronegocios 2021

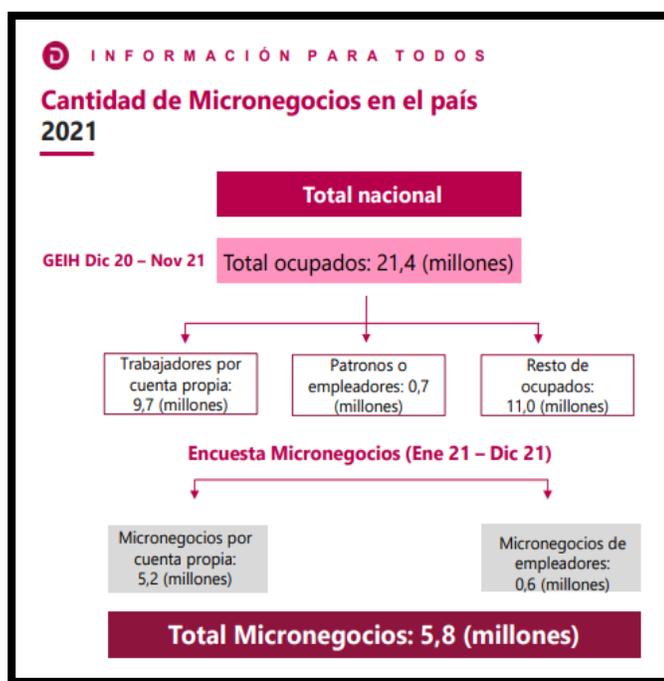


Ilustración 2, Representación del total de micronegocios en Colombia. Encuesta Emicron MD Micronegocios, 2021.

Para iniciar la ruta empresarial, se requiere de gran valor, así como contar con un mínimo de preparación tanto teórica como práctica en ciertos asuntos básicos para no perder el intento. Elementos como la ambición, la iniciativa, el liderazgo, la visión, la comunicación asertiva o la simple capacidad resolutive son fichas claves que no se pueden quedar por fuera del equipaje.

Lo anterior, complementado con mucha creatividad que permite plantear nuevas alternativas frente a un problema, esa innovación que rompe los límites de lo cotidiano, ser asertivos a la hora de tomar decisiones acertadas para un proyecto y nunca dejar de ser optimistas.

Aunque en nuestro estudio se hable más de tiendas de barrio, podemos mencionar algunos casos de emprendimientos que surgieron buscando salir de lo común e impulsar nuevos productos u ofrecer servicios mejorados con diferentes condiciones de uso, facilidad de acceso, precios exequibles, colores variados, sabores, formas, tamaños y mil posibilidades adicionales que se ajustan a la necesidad de los consumidores finales, y que para tener el éxito que ahora ostentan, tuvieron que invertir no solo tiempo, recursos económicos e inversión en conocimiento para no dejarse ganar por la ignorancia y sacar adelante sus ideas con gran cantidad de conocimientos y manejo de los temas necesarios, es decir completamente preparados.

Es el caso de *Alfred*, una idea de taller mecánico con asistencia remota, que surgió en el año 2018 de un joven bogotano al ver el tiempo tan extenso que gastaba una persona mientras esperaba una fila para revisión o tanqueo y decidió hacerlo por sus familiares y conocidos más cercanos pero luego de tener acogida entre los suyos, hizo de esto una gran iniciativa de negocio que participó en una convocatoria donde grandes empresas como Newtopia, Terpel y otros monstruos tecnológicos de América Latina, invierten en este tipo de proyectos y por medio de concursos, otorgan recursos económicos a los más sobresalientes de la categoría.

El nombre *Alfred* hace referencia al mayordomo del super héroe Batman pues era quien le facilitaba la vida a su conductor en cualquier situación de peligro. Los servicios que ofrece van desde el lavado normal, pasando por un cambio de aceite, hasta la revisión técnica o cualquier reparación compleja que requiera el vehículo. Su propósito es llegar con más servicios a todas las ciudades principales de Colombia.

Otro emprendimiento que también hace uso de la tecnología es Medilabb, una plataforma que surge tras la necesidad de reducir también largas filas para reclamar un medicamento, un resultado de un examen, enfocada en la generación de bienestar que no se promueve en las EPS; busca primordialmente ayudar a los usuarios en trámites como solicitud de citas, consultas con especialistas y todo lo que se puede tramitar de manera virtual y así evitar ausentarse del trabajo o de la comodidad del hogar. Así como también ofrece la facilidad de realizar este acompañamiento médico a personas que se encuentren lejos y no tengan una persona que los guíe en dichos procedimientos. Actualmente operan en Colombia, España, Australia y Estados Unidos que ya confían en la atención médica en línea. Su objetivo, ser conocidos y preferidos por los usuarios del sistema de salud no solo en este país sino en todos lados donde puedan llegar.

Para finalizar esta lista de ejemplos emprendedores, está Iván, un joven de 25 años que como entrenador personal tuvo que dedicarse mucho tiempo a labores que nada tenían que ver con su profesión, como usualmente pasa, pero hoy cuenta con más de 15 mil clientes que conocen sus productos con el apoyo de su familia y la publicidad en su página farufitness.com. Su empresa de maquinaria deportiva tuvo un incremento en ventas durante plena pandemia en el 2020 y continúa ganando adeptos y aumentando también sus objetivos que lo motivan a ir por más cada vez que ve cumplido un objetivo.

El actual gobierno colombiano a través de la agencia para el emprendimiento e innovación *INNpalsa* busca resaltar la equidad bajo un marco normativo que pretende materializar los esfuerzos para promover el crecimiento y la sostenibilidad de las empresas, por ello, en junio de 2019 se realizó la clasificación de los participantes en la Copa Mundial de Emprendimiento que se celebraría en Arabia Saudita en el mes de noviembre de ese año, donde más dos mil colombianos participaron para ser los mejores del certamen y de los 100 países participantes.

Representantes principalmente de Bogotá, Antioquia y Valle del Cauca debían convencer a los jurados de la organización, de que sus proyectos cuentan con la trayectoria suficiente como para ser mostrados ante el mundo.

Las ganadoras del concurso y de 500 millones de pesos para fortalecer y desarrollar su plan de negocio, un par de hermanas huilenses, una ingeniera industrial y una bióloga marina, quienes desarrollaron un producto, llamado Godoil, que restaura las fuentes hídricas afectas con riegos de petróleo por las bondades de la nanotecnología.

Bajo la Ley de Emprendimiento 2069, promulgada en el año 2020, con el objetivo de *establecer un marco regulatorio que propicie el emprendimiento y el crecimiento, consolidación y sostenibilidad de las empresas, con el fin de aumentar el bienestar social y generar equidad. Dicho marco delineará un enfoque regionalizado de acuerdo a las realidades socioeconómicas de cada región*, se pretendió conectar al Estado con los emprendedores y dotarlos de los recursos suficientes para generar nuevos modelos de negocios que promuevan el desarrollo de las instituciones, facilitar los procesos de creación de empresas y mejorar el proceso de financiación para los sectores tanto rural como urbano a nivel nacional, en la búsqueda incansable de

autonomía e independencia económica, surgieron también las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, denominadas MiPymes.

Como principal estrategia para lograr el objeto de dicha ley, que ha logrado un gran impacto, se ha evidenciado el surgimiento de políticas que aportan elementos para superar la pobreza y por ende el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

No obstante, se ven enfrentadas a múltiples vicisitudes relacionadas con la facilidad y acceso a créditos en las entidades financieras por lo que optan por solicitar pequeños créditos a familiares o acuden a entidades que abusan en el cobro de tasas de interés que luego se vuelve en un túnel sin salida pues los obliga a vender el negocio por partes para devolver el triple del dinero solicitado, perdiendo las esperanzas y todo lo invertido.

La falta de innovación, el poco uso de herramientas tecnológicas, el desconocimiento del sector al que se ingresa, indisciplina en el ahorro, esperar resultados inmediatos (no superar el valle de la muerte), falta de confianza, el escaso uso de redes sociales para promocionar los productos ofrecidos y la falta de planificación, son algunos de los retos que suponen mayor compromiso y preparación a la hora de iniciar un negocio.

Este último, constituye un eje fundamental pues es donde se establece el buen uso de los recursos financieros que se destinarán para el correcto funcionamiento de un negocio.

Aunque el término parezca ser de uso solo para las grandes empresas, es imperativo que sea implementado también en las micro, pequeñas y medianas empresas dada la importancia de estudiar la manera adecuada de administrar los recursos y de establecer objetivos claros y hallar los planes para alcanzarlos.

2.3 Micronegocios en el municipio de Mosquera, Cundinamarca

El municipio de Mosquera visto como un eje de desarrollo para el departamento y dada su cercanía a la ciudad capital, cuenta con amplias oportunidades de industria, comercio, turismo y vivienda, lo que ha impulsado la recuperación económica de pequeñas empresas conformadas en su mayoría por tiendas de barrio, pequeños comerciantes y emprendimientos, afectados por la pandemia durante los últimos dos años y mediante la coordinación y ejecución de programas de fortalecimiento lideradas por la secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico, han logrado salir adelante.

Muestras de gran talento que van desde la creación de calzado artesanal elaborado en croché, pasando por arte pop (todo lo relacionado con tiras cómicas, figuras políticas, carteles, imágenes simbólicas con un toque de crítica frente a cierto tema), fabricación de hermosas artesanías, tiendas de barrio, peluquerías, modisterías, farmacias, panaderías, gimnasios, minimercados, hoteles, restaurantes, que dicho sea de paso, han abarcado todas las gastronomías atrayendo a propios y turistas al sector, así como puestos de comida rápida, talleres mecánicos, almacenes de calzado, ferreterías, consultorios odontológicos, estudios fotográficos, guarderías o colegios, bares, carnicerías, hasta las famosas y conocidas pets shops o tiendas de mascotas que cada vez tienen mayor auge, impulsan la promoción de nuevos proyectos que van de la mano de programas de fortalecimiento y capacitación con el ánimo de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los mosquerunos.

A pesar de la ubicación adecuada, la accesibilidad para los proveedores, el tipo de clientes que impactan, la eminente competencia que enfrentan y otros elementos que son cruciales a la hora de tener éxito en un negocio, son justamente éstos los indicadores que en ocasiones no tienen en cuenta los nuevos pequeños empresarios, sin embargo, la mayoría de ellos

o por lo menos quienes buscan ayuda de manera voluntaria, cuentan con el acompañamiento de entidades Nacionales, Departamentales y locales como la Alcaldía Municipal que se hacen presentes en el proceso.

Pese al alto número de grandes y pequeñas compañías que han llegado al municipio y que han traído consigo empleabilidad, continúa siendo protagonista la inestabilidad laboral por las precarias condiciones con que se llevan a cabo las vinculaciones en cuanto a los bajos salarios, contrataciones temporales, despidos sin previo aviso, incumplimiento en los pagos de la seguridad social, como lo menciona Fortún (2019) en su artículo sobre Informalidad laboral en el portal web Economipedia, lo que conlleva a la búsqueda continua de nuevas alternativas para la subsistencia de la población.

Como consecuencia, se incrementa el número de pequeños negocios que abren sus puertas al público sin cumplir con los requisitos mínimos de formalización, legalidad, condiciones de funcionamiento, ni preparación básica para hacerlo.

2.4 Planeación Financiera

Teniendo en cuenta no solo los medios que se tienen, sino los que se necesitan para el cumplimiento de todos los objetivos que rodea un negocio y el manejo de las diferentes variables que hay que sortear, hacer una buena planificación se convierte en el eje principal para llevar a cabo cualquier meta.

Así las cosas, el hecho de estar legalmente constituidos y tener un plan de ejecución desde el principio, se convierte en un asunto relevante del cual nos ocuparemos.

Si bien es cierto que la planeación no es una tarea sencilla de ejecutar, para muchos resulta ser algo tedioso y que omiten a la hora de poner en marcha un proyecto.

Esta tarea es imprescindible en cualquier instancia de la vida ya que proporciona los pasos y herramientas que se deben tener en cuenta para que la labor no resulte tan desafiante y el futuro del negocio no sea tan incierto.

Si bajo circunstancias normales, planificar una idea de negocio supone elementos medianamente controlables, bajo características especiales, como el desconocimiento, la falta de experiencia, el bajo presupuesto, las ideas débiles o de poca probabilidad de ejecución, pueden dar la sensación de incertidumbre y hacer que las finanzas se tornen totalmente descontroladas.

Es entonces cuando se requiere un enfoque claro con múltiples opciones y posibilidades para poder reaccionar frente a cada eventualidad que ponga en riesgo la estabilidad del negocio.

Contrario a lo que muchas personas creen con respecto al manejo de las finanzas y en especial a la planeación financiera, consideran que es un asunto del que hablan solo aquellos con grandes ingresos o capitales, es falso pues para cualquier inversión, se requiere desde el primer momento, educarse sobre la manera adecuada de dar el mejor uso a nuestro dinero y en general de administrar los recursos para que a largo plazo se vean reflejados los resultados en el patrimonio.

A partir de lo anterior, se puede asegurar que realizar una planeación oportuna, brinda las estrategias suficientes para tener el control de los gastos, los ingresos y también de las inversiones de modo que se puedan administrar responsablemente con el propósito final de cumplir objetivos concretos.

Finalmente, lo que permite a una empresa establecer objetivos y rutas de acción de manera clara, concreta y posible es la planeación bien elaborada desde el área administrativa. (Castillo, 2013, párr. 2)

2.4.1 ¿Por qué es importante hacer un plan financiero?

Para contar con la mayor cantidad de información sobre el negocio que permita realizar una proyección adecuada y tener un panorama completo, cargado de elementos útiles para realizar seguimiento y tomar decisiones acertadas frente a cualquier contingencia.

Además, sin improvisar en la búsqueda de herramientas sólidas, claras, inteligentes, adaptables, por su puesto medibles y controlables que abran el camino teniendo claro a donde se quiere llegar.

Por lo tanto, entre los beneficios que genera tener un plan financiero básico, se destaca el estar preparados y establecer estrategias de acción, así como minimizar los riesgos ante posibles emergencias que pueden poner en juego la estabilidad del negocio.

Tener conocimiento de los gastos que se deben afrontar como pago de arriendos, de servicios públicos, de proveedores, de trabajadores y seguridad.

Evitar estimar ingresos o hacer supuestos alejados de la realidad. Se requiere ser realista y actuar de acuerdo a los hechos que van sucediendo.

En definitiva, la planeación persigue la eficiencia de los planes (Giraldo López, 2004).

2.4.2 Modo correcto de elaborar un Plan Financiero

De acuerdo con Montero (2017), lo principal a tener en cuenta para realizar un plan financiero, es lograr el autoconocimiento de la empresa, lo que se logra por medio de los siguientes 6 pasos, ajustados a cada tipo de actividad en los micro negocios tratados:

1. Analizar la realidad actual de la empresa y el rumbo que quiere tomar; ya que es fundamental tener claro desde dónde se comienza y hasta dónde se piensa llegar con el negocio y definir las utilidades que espera tener en un futuro próximo, donde cabe incluir la liquidez esperada, la rentabilidad y las posibles fuentes de financiamiento para hacer que el negocio crezca.
2. Determinar los fondos necesarios en función del capital que necesita la empresa para consolidarse a un periodo de cinco años vista; esto es, por medio de la auto financiación o financiación interna que se logra con los propios recursos que genera el mismo negocio o por medio de la financiación externa, cuando hablamos de endeudamiento frente a entidades financieras o también gracias a donaciones o recursos del estado destinados a este fin.
3. Pronosticar la disponibilidad de capital para un periodo de tiempo determinado; lo que supone tener una especie de colchón para soportar eventualidades como alza de precios, escases de productos, poca disponibilidad de ciertas referencias de productos, entre otras.
4. Realizar un control sistematizado para establecer de una manera adecuada los recursos; lo que asegura el uso correcto de los recursos existentes, la adecuada inversión en nuevos recursos, evitar incurrir en gastos innecesarios y mejora altamente la probabilidad de tomar decisiones acertadas frente a las posibles contingencias o imprevistos.
5. Tener en consideración que el proyecto está expuesto a múltiples factores externos que pueden desviar el rumbo financiero marcado en un principio; por lo que es definitivo contar

con plan B, C, D y los que sean necesarios para tener rutas alternativas en caso de cualquier situación que altere la estabilidad financiera. Es decir, buscar opciones, pero no desistir en el primer fracaso.

6. Fijar un sistema de compensación que se base en el desempeño; en este caso, por tratarse de auto empleados, también es importante fijar una compensación por el esfuerzo, el tiempo y la dedicación que se invierten para la atención de las dos tiendas y por supuesto por el trabajo realizado en la peluquería.

Para no fracasar en el intento, se deben seguir estos consejos y también otras recomendaciones como las hechas por la Ingeniera en Administración de Empresas, Mireya Ladacay Torres quien clasifica la planeación en diferentes tipos, niveles y periodos de efectividad:

ESTRATÉGICA (PE)

- Da el marco filosófico para la acción que está en la mentalidad de la organización y empleados.
- No sólo se orienta a decisiones futuras, se relaciona con la toma de decisiones de hoy que afectan el futuro de la empresa.

Esta es una planeación institucional y a largo plazo.

La PE tiene 4 fases:

- Definición de objetivos (base Filosófica).
- Diagnóstico interno de la organización (fortalezas y debilidades).
- Diagnóstico externo (oportunidades y amenazas).
- Formulación de estrategias (métodos y medios).

2.4.3 Pasos para elaborar un plan financiero

Las variables a controlar son todo un reto y más cuando no se cuenta con un plan de acción y específicamente un plan financiero que dé cuenta de las decisiones a tomar, lo que permite minimizar los posibles riesgos a los que se enfrente el negocio.

Para nuestro caso, donde ya llevan más de un año funcionando, los micronegocios deben seguir los siguientes pasos:

- 1- Tener claro que el punto de partida no es cero, sino que ya cuentan con cierto valor agregado ya que se cuenta con unos activos y mercancías puestos en marcha y produciendo actualmente.
- 2- Establecer objetivos claros a corto, mediano y largo plazo. Esto incluye pago de facturas, planes de expansión, adquisición de programas para manejo de inventarios, nuevas inversiones, asignación de presupuestos, bancarización y todo lo relacionado con la proyección del negocio.
- 3- Determinar un plan financiero, que responda a la necesidad de cómo se conseguirán los recursos para llevar a cabo lo proyectado.
- 4- Iniciar el plan de trabajo y realizar seguimiento constante al cumplimiento de cada tarea.
- 5- Según cada resultado, se irán implementando nuevos protocolos o se mantienen los que arrojan los resultados esperados.

2.5 Elaboración de presupuestos

Conozcamos algunas definiciones que han dado varios autores a este término:

Un presupuesto se refiere a la cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para acometer un proyecto (Economipedia 2022).

El presupuesto es una herramienta de planeación que expresa en términos financieros o monetarios las operaciones y recursos que forman parte de la empresa en un período de tiempo determinado, para lograr los objetivos fijados por la organización en su estrategia. (Emprende pyme.net)

Un presupuesto es la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado, según Burbano y Ortiz (2004)

Para la realización eficaz de un presupuesto se deben considerar los siguientes puntos:

- Tener una proyección, que no son más que valores estimados de algo, clara hacia dónde queremos llegar (visión)
- Tener un presupuesto de ventas/ ingresos
- Tener un presupuesto de costos totales
- Tener un presupuesto de ganancias y pérdidas
- Tener clara cuál es oportunidad de venta del producto o servicio
- Establecer el mercado meta
- Conocer la competencia directa e indirecta
- Fijar los precios de venta de los productos y servicios
- Conocer el valor real de compras y los costos de producción
- Instaurar un canal de ventas y entregas
- Definir la administración y operación del modelo de negocio

Teniendo claros estos detalles, se puede avanzar con el plan de acción, la evaluación de cada uno de los resultados y la toma de decisiones a que haya lugar.

2.6 Manejo de inventarios

Un inventario es una relación detallada de todos los bienes, productos, servicios o pertenencias que tiene una empresa y en nuestro caso, los micronegocios, un registro de los productos alimentos y productos que comercializan, sus presentaciones, cantidades existentes, agotados y precios, tanto de compra como de venta.

De otro lado, el conocer toda esta información de manera explícita, permite tener un balance apropiado de las mercancías, es decir, que no haya demasiado (excesos) de algo que no se venderá pero que tampoco vaya a faltar (agotados) el producto que más rotación tenga. Esto evita perder la inversión en productos que generalmente cuentan con fechas cortas de vencimiento, poca vida útil, o que salgan de temporada.

Tener un control de los costos de abastecimiento y conocer de primera mano las listas de precios que ofrecen los diferentes proveedores y así hacer mejores negociaciones.

Perder ventas, al no contar con un registro claro de los agotados.

Estar preparados posibilita realizar seguimientos y tener el conocimiento para la toma de decisiones en cuanto a nuevas compras, negociaciones y sobre todo las acciones necesarias que satisfagan a los clientes sin afectar el propio bolsillo.

2.6.1. *¿Qué sucede si no se controlan los inventarios del establecimiento?*

Sencillamente como que no se preste un servicio adecuado a los clientes por no atender de manera suficiente sus necesidades, no se tenga el dominio de los movimientos generados durante el funcionamiento del establecimiento, limitación para la toma de decisiones pues se hace con base en supuestos y no realidades, posibilidad de robos sin que sea identificable.

Se evidencia desorden y clasificación adecuada de los productos.

Como consecuencia final se puede ver una disminución en las ventas y aumentando del riesgo de cierre.

2.6.2 ¿Cómo realizar un inventario de forma adecuada?

Un inventario, o conteo de productos se debe realizar de forma periódica, en principio de absolutamente todo lo que existe como parte del negocio, desde los productos como de los activos y teniendo este control en un registro escrito que puede ser un libro de Excel o un programa específico destinado para este fin. Hay bastantes en el mercado de fácil acceso.

Luego se puede realizar de forma trimestral o una frecuencia que establezca el propietario, con referencias seleccionadas aleatoriamente, eso sí sin perder de vista los que tengan cantidades menores a cinco unidades para prever probables agotados.

En el caso de los dos micronegocios dedicados a la distribución de alimentos, abarrotes y productos para el hogar, es fundamental realizar una separación según el tipo de producto, así, los alimentos, bebidas, golosinas, deben ir ubicados aparte de los productos de aseo y limpieza ya que pueden contener partículas químicas o tóxicas que afectan la salud al combinarse con un alimento.

Para el salón de belleza, no hay este inconveniente ya que los productos que maneja no son comestibles, pero sirven de proveedor interno para los diferentes servicios, corte, tinturado, peinados, maquillaje, depilación que ofrece su salón.

2.7 Formalización

“La formalidad es un proceso multidimensional, no un estado binario. Una empresa es totalmente formal cuando cumple todas las normas que le aplican de manera obligatoria.

Para la Cámara de Comercio de Bogotá, la formalización empresarial se trata de ejercer una actividad económica bajo las diferentes normas legales que el Estado dispone para ello, lo que permite que el empresario se proyecte en el tiempo consolidando su iniciativa, ganar visibilidad en el mercado, acceder a servicios financieros, participar en programas de promoción y fortalecimiento a nivel nacional, entre otros aspectos”. Tomado de la página del ministerio de comercio.

Estar constituido de forma legal, otorga ciertos beneficios frente a quien no lo está, como, por ejemplo, aumento en los ingresos ya que los clientes confían más en quien ejerce su labor de forma legal, lo que aumenta también la credibilidad y la visibilidad, el crecimiento de la empresa, el acceso a planes y créditos ofrecidos por las entidades financieras del sector.

En síntesis, estar al día en este aspecto, facilita la visibilidad y aumenta la competitividad del negocio.

2.7.1 Pasos para la formalización en Colombia

Para el caso específico de los 3 micronegocios, base del estudio en este proyecto, se tiene relación principalmente con las siguientes entidades: Dian, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Salud y los Bomberos del municipio donde se debe tramitar la siguiente documentación:

- Inscripción ante el Registro Único Tributario con el fin de estar registrado en los programas de inclusión económica que a su vez facilitan el crecimiento de los negocios. Proceso que se realiza de forma totalmente virtual en la página www.dian.gov.co

Costo: \$ 0

- Obtener la Matrícula Mercantil, a través de la sucursal donde funcione la Cámara de Comercio donde tiene domicilio el establecimiento y presentar la solicitud de registro.
Costo: Desde \$ 130.000 dependiendo los ingresos que reporte en el formulario.
- Certificado de manipulación de alimentos, expedido por una entidad o persona reconocida y avalada por el ministerio de salud.
Adicionalmente una visita por parte de la Secretaría de Salud, quien emite un concepto favorable o no del establecimiento y da ciertas recomendaciones y sugerencias para que opere bajo las condiciones sanitaria seguras tanto para el administrador como para los diferentes usuarios.
Costo: Curso de M.A \$ 45.000 o gratis si se hace por medio de algún convenio.
- Certificado de uso de suelos, que se tramita ante la Secretaría de Hacienda y es expedido por el departamento de Planeación, quien, a su vez, según las normas urbanísticas del municipio, emite un concepto del uso que se puede dar al inmueble según la ubicación geográfica.
Costo: \$ 110.000 valor que aumenta cada año
- Registro y pago del Impuesto de Industria y comercio, que deben declarar todas las personas naturales que ejerzan una actividad comercial o de servicios.
Costo: \$ varía según el municipio y una base mínima de ingresos.
- Bomberos: quien realiza una visita técnica para conocer las dimensiones del lugar, validar que cuente con las condiciones de seguridad humanas y mecánicas adecuadas para el funcionamiento, como son, contar con un extintor, un botiquín de primeros auxilios, señalización, demarcación de áreas peligrosas (como cajas de luz y pasos de gas), inspección de cableado eléctrico, estado de superficies planas y entornos seguros.
Costo: Desde \$ 55.000 dependiendo de la magnitud y nivel de riesgo.

CAPITULO III

3.1 Marco Metodológico

3.2 Enfoque de Investigación

Evidenciados los vacíos con que ejercen actividades los tres micronegocios estudiados en este trabajo, se realiza una investigación de tipo descriptivo y experimental ya que se parte de la evaluación de las principales características que rodean su funcionamiento, dos dedicados a la distribución de alimentos, bebidas y productos para el hogar y un salón de belleza del municipio de Mosquera, Cundinamarca.

Como principal evidencia se encontró que el negocio, no es la única fuente de ingresos para las tres familias, ya que son las mujeres quienes se dedican a la atención de los mismos y sus esposos se encuentran vinculados a empresas privadas con las debidas condiciones de salario y prestaciones legales.

En segundo lugar, el nivel educativo de las administradoras de las dos tiendas de barrio, no superan el bachillerato, lo que explica en parte su desinterés en conocer temas administrativos ni financieros, aunque conocen muy bien sus productos y sus precios.

En este contexto, un estudio presentado por el DANE (2018), sobre la pobreza, señala que “Tenemos unos niveles bajos de formación, concentrados en propietarios que no tienen ningún nivel educativo o tienen solo educación primaria, con 37,4%, seguido por 45% con nivel secundaria”, mencionó Valencia. A su vez, solo 7,4% de los propietarios tienen formación técnica y tecnológica, y solo 10,2% cuenta con educación superior.

En el caso de la peluquería, la propietaria si cuenta con el bachillerato completo.

En el tema de la formalización no identifican la relación costo -beneficio, pues reducir la carga que implica pagar unos impuestos y asumir otros costos representa para ellos un ahorro, ya que como consideran, en ninguna parte dice que sea ilegal trabajar.

En cuanto a las acciones de las instituciones de vigilancia y control como la Policía que pasa a verificar que el expendio de bebidas no se realice a menores de edad, la secretaría de salud, que valida que los alimentos que distribuyen no se encuentren vencidos o los bomberos que hacen recomendaciones como la tenencia de un extintor, botiquín u otras señales de prevención, se convierten en obstáculos para algunos.

La desconfianza en las entidades financieras como bancos u otros dedicados a otorgar créditos

Como propuesta de valor, se realiza un acompañamiento personalizado a cada unidad productiva, realizando un reconocimiento de las falencias identificadas por medio de la implementación de una encuesta de diagnóstico, y poniendo en práctica instrumentos de ayuda como capacitaciones, cursos y una matriz para registrar los movimientos diarios que realizan en sus establecimientos que permitirá realizar cualquier análisis de precios, rentabilidad, costos, gastos, inventario y necesidad de compra.

Con dicha herramienta, la factibilidad de hallar una solución frente a las faltas financieras que se encuentren disminuirá en un 50%, porcentaje que aumentará a medida que todas las ayudas sean implementadas de manera adecuada y, sobre todo, oportuna.

Como resultado instantáneo, contar con esta valiosa información permite que el negociante logre ampliar la visión frente a otros conocimientos que muy seguramente van a aportar valor a su negocio, como el control absoluto de su empresa, la toma de decisiones acertadas, el mejoramiento de sus capacidades y derechos a que haya lugar.

Para conocer de manera general el área donde se brindó asesoría a cada uno de los micro-negocios, diseñamos la siguiente tabla:

Tabla 1

Áreas de necesidad de asesoría

MICRONEGOCIO	MERCADEO Y VENTAS					FINANZAS		
	FORMALIZACIÓN	RELACION CLIENTES	FIJACIÓN PRECIOS	GESTIÓN VENTAS	DISTRIBUCIÓN	IMPUESTOS	REGISTRO CONTABLE	ANÁLISIS COSTES
La Tiendita SG								
Tienda El Guayabito								
Sala de Belleza Salem								

Tabla 1, Áreas donde se evidencia la necesidad de asesoría para superar falencias a cada micro-negociante. Elaboración propia.

3.2.3 Diagnóstico inicial

De lo anterior, se realizó un análisis general de cada uno de los negocios:

3.2.4 La tiendita SG

Ilustración 5

La tiendita SG



Ilustración5, Vista frontal del micronegocio La Tiendita SG, fuente propia.

El establecimiento inició operaciones iniciando el año 2021, formalizó el trámite de registro este año ante la Cámara de Comercio de Facatativá, seccional Funza, bajo la actividad comercial número 4711 con la siguiente descripción: Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas (alcohólicas y no alcohólicas) o tabaco.

Cuenta con un gran surtido y buena distribución de sus productos en un área de 9 metros cuadrados. Es atendido por su propietaria, la señora Ana Silvia Guativa quien se retiró de una empresa de flores donde laboraba hace aproximadamente doce años, para dedicarse a su negocio propio, y tener la posibilidad de quedarse en casa para ver de sus dos nietos pequeños y no dejarlos al cuidado de extraños. Su nivel de escolaridad, básica primaria, buen estado de salud, aunque con una gran necesidad de uso de lentes para mejorar su visión; se evidenció que no reconoce bien los números en las facturas que le dejan los diferentes proveedores que la visitan.

Los recursos que genera su negocio, son para su propio sustento ya que su esposo labora en una empresa que le permite cubrir los gastos del hogar como servicios, mercado y entretenimiento.

La gran mayoría de los productos que distribuye llegan al punto directamente de los proveedores quienes la visitan cada semana para surtir los productos que vean agotados. No maneja ninguna herramienta tecnológica, más que su celular para comunicarse, pero no la usa para emitir alguna clase de publicidad u oferta de su negocio.

No realiza el registro de sus ventas, compras ni libro o registro de agotados.

Tiene claro que puede fiar a clientes muy escasos y toma nota de ellos en un cuaderno.

Su principal oportunidad, es que es la única tienda en la cuadra y los precios que maneja son exequibles. Tiene mucho por mejorar a medida que crece su experiencia en el sector.

Como mayor amenaza es que por encontrarse muy cerca de una avenida principal, se hallan varios almacenes grandes y con mayor oferta, lo que se convierte en una gran oportunidad también por la afluencia de clientes que puede llegar a tener.

3.2.5 Tienda El Guayabito de Santana

Ilustración 6

Tienda El Guayabito de Santana



Ilustración 6, frente del micronegocio Tienda El Guayabito. Fuente propia.

Este mini mercado cuenta con 5 años de experiencia en el sector, registrado en la Cámara de Comercio de Facatativá con el código 4722: Comercio al por menor de leche, productos lácteos y huevos, en establecimientos especializados. Cuenta con un área de 9 metros cuadrados donde presenta una distribución un poco apretada pues maneja gran cantidad de referencias en alimentos y bebidas. Adicional el uso de la reja para la seguridad, quita un poco de visibilidad al interior de los productos ofrecidos.

Atendido por su propietaria, la señora Ana María Granados, quien decidió retirarse de la empresa de flores para la cual llevaba 15 años laborando, pero impulsada por su deseo de quedarse en casa, la motivó junto con su esposo a iniciar el negocio para poder estar más pendiente de los asuntos del hogar.

Con los años ha aprendido a dar manejo a los proveedores y clientes, pero no maneja ningún tipo de registro de sus finanzas, pues asegura tener buena memoria y lleva sus cuentas en su cabeza. No maneja herramientas tecnológicas para promover sus productos pues como sus proveedores, sus clientes llegan hasta su casa.

Es la única tienda de su especie que hay en la cuadra, pero cerca se encuentra una avenida principal llena de negocios de todo tipo lo que le abre la posibilidad de acceder a más clientes.

Oportunidades de mejora, muchas que se desarrollarán durante el acompañamiento.

3.2.6 Sala de Belleza Salem

Ilustración 7

Sala de Belleza Salem



Ilustración 7, frente del nuevo local de la Sala de Belleza Salem, Fuente propia.

Atendido por su propietaria, una joven bachiller y especialista en la rama, Jenny Contreras, quien hace siete años decidió tomar un curso para corte y tratamientos del cabello y en el local de su propia casa dio inicio a un sueño que hoy en día refleja el crecimiento y empeño con que trabaja cada día.

Durante el proceso de nuestro acompañamiento, vimos cómo logró pasar de un local pequeño a uno más amplio pues demandaba espacio para el desarrollo de sus actividades como estilista, al que se unió su esposo y una familiar quien trabaja con ellos en el área de manicure y además establecieron también la venta de productos variados para complementar su sala.

Tiene gran visibilidad en la cuadra, que es principal y pasa numeroso público constantemente.

No lleva libro de registro de ventas o servicios realizados, no maneja inventario ni maneja medios tecnológicos para promocionar sus servicios.

En cuanto a la formalización de su negocio, en los últimos dos años no ha realizado actualización de Rut, Cámara de Comercio ni pago del impuesto de Industria y Comercio debido a limitaciones económicas por la poca actividad debido a la pandemia.

Aspectos por mejorar durante el desarrollo de la asesoría recibida.

3.3 Propuesta Solución

Para abordar el tema financiero con personas que no cuentan con una formación académica que les permita reconocer términos como herramienta financiera, inversión, margen de utilidad, rentabilidad, o que simplemente no están acostumbradas a compartir la información

sobre las ventas, ganancias o pérdidas de su negocio, es un gran reto pues existe un cierto celo frente a las cifras que manejan y las ganancias que creen recibir por su empresa.

Sin embargo, identificados los focos de acción para cada uno de ellos, y guiados por el Plan de Atención fijado en la herramienta Odoo, se procedió a realizar un plan de capacitaciones de manera general junto con el mentor o profesional especializado para cada uno de ellos así:

Tabla 2

Cronograma de actividades

Actividad a desarrollar	Fecha		Evidencia	Observaciones
	Inicio	Final		
Primera visita reconocimiento	Marzo 1	Marzo 10	Acta	Ok, realizado
Firma Autorización Uso de Datos	Marzo 4	Marzo 11	Acta	Ok, realizado
Encuesta de Diagnóstico	Marzo 5	Marzo 11	Acta	Ok, realizado
Acompañamiento a entidades locales para requisitos Formalización de Micronegocio: Bomberos	Marzo 10	Marzo 11	Acta	Ok, realizado
Acompañamiento a entidades locales para requisitos Formalización de Micronegocio: Sec. Hacienda	Marzo 10	Marzo 11	Acta	Ok, realizado
Acompañamiento a entidades locales para requisitos Formalización de Micronegocio: Sec. Salud	Marzo 10	Marzo 11	Acta	Ok, realizado
Acompañamiento a entidades locales para requisitos Formalización de Micronegocio: Planeación	Marzo 10	Marzo 11	Acta	Ok, realizado
Manejo de Inventarios #1	Marzo 10	Marzo 11	Acta	Ok, realizado
Acompañamiento Manejo de Inventarios #2	Marzo 10	Marzo 11	Acta	Ok, realizado

Socialización Plan de Atención	Marzo 14	Marzo 19	Acta	Ok, realizado
Capacitación – Micro Taller Formalización	Marzo 21	Marzo 26	Acta	Ok, realizado
Capacitación – Micro Taller Finanzas	Marzo 28	Abril 2	Acta	Ok, realizado
Capacitación – Micro Taller Modelo de Negocio	Abril 4	Abril 9	Acta	Ok, realizado
Capacitación – Micro Taller Mercadeo	Abril 11	Abril 16	Acta	Ok, realizado
Acceso a cursos virtuales de la plataforma del gobierno INNpula para auto formación en temas como: Marketing Digital, Rutas de formación y Financiamiento	Abril 18	Abril 23	Acta	Ok, realizado
Acceso a Taller virtual por medio del canal YouTube de MD Micronegocios: ¿cómo hacer un plan de ventas?	Abril 25	Abril 30	Acta	Ok, realizado
Acceso a Taller virtual por medio del canal YouTube de MD Micronegocios: Estrategias de Fortalecimiento para Micronegocios	Mayo 2	Mayo 7	Acta	Ok, realizado
Acceso a Taller virtual por medio del canal YouTube de MD Micronegocios: Marketing de la cuarta revolución industrial	Mayo 9	Mayo 14	Acta	Ok, realizado
Visita de seguimiento a inventario	Mayo 16	Mayo 21	Acta	Ok, realizado
Graduación Programa Micronegocios	Mayo 26	Mayo 26	Acta	Ok, realizado

Tabla 2, Actividades propuestas para el desarrollo de cada Plan de Acción obtenido de la plataforma Odoo, 2022.

Para el desarrollo de cada una, se tuvieron en cuenta los siguientes recursos:

Tabla 3

Recursos utilizados para el desarrollo del cronograma

RUBROS	Aportes		TOTAL
	Efectivo	Especie	
1.Equipos	0	3 equipos de cómputo	3
2.Software	0	0	0
3. Materiales e insumos	0	0	0
4.Salidas de campo	0	12	12
5.Servicios Técnicos	0	0	0
6.Capacitación	0	3	3
7.Difusión de resultados: correspondencia para activación de redes, eventos	0	0	0
8.Propiedad intelectual y patentes	0	0	0
9.Otros:	0	0	0

Tabla 3, Recursos utilizados para llevar a cabo el plan sugerido en cada micronegocio asesorado.

3.4 Tipo o nivel de Investigación

El tipo de investigación define el alcance de los objetivos para Rincón (2000). En este caso hace referencia a una investigación aplicada ya que se busca dar solución a una problemática específica, como lo es la falta de aplicación de hábitos empresariales que deben emplear los micronegociantes para el mejoramiento de sus condiciones actuales.

También se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o evento de estudio, según Hernández (2018), por ello se clasifica como descriptiva pues se realiza un análisis de la realidad sin juzgar por qué sino las causas como tal y sus posibles opciones de mejora.

Existen otros niveles de tipo exploratorio; cuando no se ha abordado de manera puntual y la poca información existente sobre un tema no brinda elementos determinantes, documental; que se obtiene de fuentes no vivas y son difíciles de confirmar, explicativo; que tiene relación causal y se presenta cuando se intenta más allá de describir, encontrar las causas que generan un hecho y finalmente el correlacional; es aquel estudio que busca determinar la relación entre dos o más variables.

3.5 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación habla de los aspectos sobre los cuales se abordará metodológicamente la misma, es decir, de cuál es el procedimiento para lograr los objetivos propuestos.

El diseño de una investigación, según lo define el portal *QuestionPro (2021)* en su artículo “*Diseño de investigación. Elementos y características*”, se trata de los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente.

Hablamos entonces de las fases abordadas y los mecanismos implementados para la recolección de información necesaria, en dónde y en qué momento se obtiene, y en lo posible conocer los resultados que se espera tener.

Nuestro caso, se trata de una investigación de campo ya que la información se recoge de fuentes vivas y es de tipo contemporáneo por tratarse de hechos que ocurren en nuestros días.

Los negocios raíz de la investigación son:

Tabla 4
Micronegocios Mosquera

Micronegocio	Propietario	Actividad
La Tiendita MG	Ana Silvia Guativa	Venta de alimentos y bebidas
Tienda el Guayabo	José Cala	Venta de alimentos y bebidas
Salón de Belleza Salem	Jenny Contreras	Corte de Cabello, peluquería y venta de productos de belleza

Tabla 4, Micronegocios asesorados, fuente propia.

Las fases en que se desarrolló el proceso fueron las siguientes:

3.5.1 Fase I: Diagnóstico

Por medio de una encuesta diseñada por el programa MD Micronegocios, sobre asuntos generales, se mide el nivel de conocimiento frente a su negocio, en el que se encuentra cada micro negociante.

3.5.2 Fase II: Análisis de Resultados

Por medio de la cual se hizo posible no solo el análisis de los resultados obtenidos luego de la observación y encuestas, sino la implementación del Plan de Atención sugerido para cada micro negociante.

3.5.3 Fase III: Implementación de mejoras

Donde se dio paso al diseño de estrategias y la puesta en marcha de los planes de mejora para cada micronegocio.

3.5.4 Fase IV: Capacitación

Donde se invitó a participar de los diferentes temas propuestos por la universidad y el canal de Micronegocios MD mocionados por todos los colaboradores del programa.

3.5.5 Fase V: Cambios

Que trató de poco a poco, ir acoplándose al cambio y ejecución de estrategias como la toma de inventarios y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las entidades del gobierno

municipal que llegaban a visitas, para confirmar las condiciones físicas de cada establecimiento. Aquí se dio lugar a la implementación de mejores condiciones de seguridad alcanzadas en cumplimiento de lo estipulado por cada una, por ejemplo, la ubicación del extintor, las señalización y organización de los espacios de manera adecuada lo que les asegura su propio entorno y el de sus clientes.

3.5.6 Fase VI: Seguimiento

Con la elaboración de inventarios de manera esporádica, el registro de las operaciones diarias en un cuaderno y posteriormente en un libro de Excel, la codificación de los productos con su respectivo precio de venta, la implementación del libro de agotados para estipular las compras necesarias cada semana y evitar stocks altos y futuras pérdidas.

3.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Partiendo de la observación a establecimientos comerciales de tres conocidos, se logró establecer que le temen o son algo repelentes a la formalización ya que esto supone costos que, si bien son contribuciones legales que hacen al Estado en beneficio de ellos mismos y de otros contribuyentes, en muchas ocasiones, no son tan accesibles a corto plazo como consecuencia de los pocos ingresos que en algunas ocasiones generan sus establecimientos y sumado a ello no tiene claridad de si su negocio les deja rentabilidad o pérdidas.

La metodología usada en este trabajo es la descriptiva ya que los propietarios de los tres negocios objeto de análisis y asesoría nos permiten recolectar información que permite formalizar una base cualitativa y cuantitativa.

CAPITULO IV

4. Desarrollo

Para hacer posibles todos los cambios o mejoras que se propuso realizar en cada uno de los establecimientos, partimos de la necesidad latente de poner en práctica ciertos hábitos financieros descritos a continuación que se socializaron a cada uno para partir de la misma noción.

- ✓ Importancia de la planeación: Como ya se indicó, si no se cuenta con un plan, será imposible saber hasta dónde se quiere llegar.

Por lo anterior, la determinación de objetivos claros es vital para prever situaciones como emergencias, inversión en educación, gastos familiares o cumplimiento de sueños, entre otras.

- ✓ Elaboración de presupuestos: esencial para conocer cuánto dinero sale y cuánto ingresa, por lo que debe ser información con la que se debe contar siempre.
- ✓ Estar al día en pago de impuestos, lo que asegura tener la tranquilidad de funcionar sin ningún temor frente a los organismos municipales.
- ✓ Definir metas tipo SMART, es decir que sean específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con una duración específica de tiempo.
- ✓ Ahorrar, no gastar a medida que se generan las ventas, es posible organizar un bolsillo para cada gasto, es decir, pago de proveedores, servicios, activos, salario, y la utilidad bruta, es decir aquello que resulta luego de restar los ingresos totales menos los costos de los productos.

- ✓ Inversión en nuevas oportunidades de generar nuevos ingresos sin abandonar la línea de negocios, esto es, innovar, promocionar nuevos productos, mejorar los servicios, ampliar el negocio, contratar personal, entre otros.
- ✓ Como último tema, pero no menos importante, se encuentra el ingreso a la bancarización, que es lo último a lo que quieren acceder por temor a las altas tasas, adquisición de seguros y cobros exagerados por parte de las entidades financieras. Pero si el uso y manejo de los recursos es apropiado desde el principio, este paso no será necesario.

Teniendo en cuenta lo anterior, y las sugerencias proporcionadas por la plataforma Odo, se procede a desarrollar el plan de atención suministrado para brindar el respaldo que cada uno de los micro negociantes requería.

Fase 1. Diagnóstico

De las preguntas realizadas se obtuvieron los siguientes resultados:

Ilustración 8

Resultado Diagnóstico La Tiendita

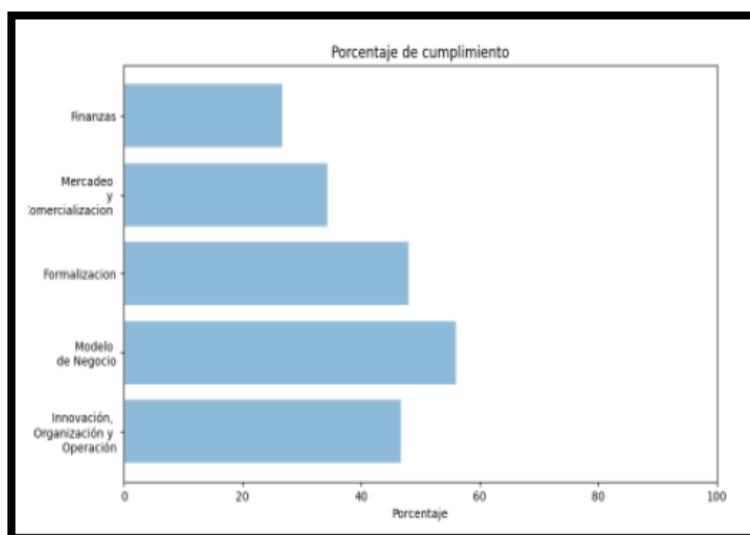


Ilustración 8, Donde se aprecia que el modelo de negocio es lo que más puntaje obtiene y las finanzas es lo que más requiere atención. Plataforma Odoo, 2022.

Ilustración 9

Resultado Diagnóstico Tienda el Guayabo

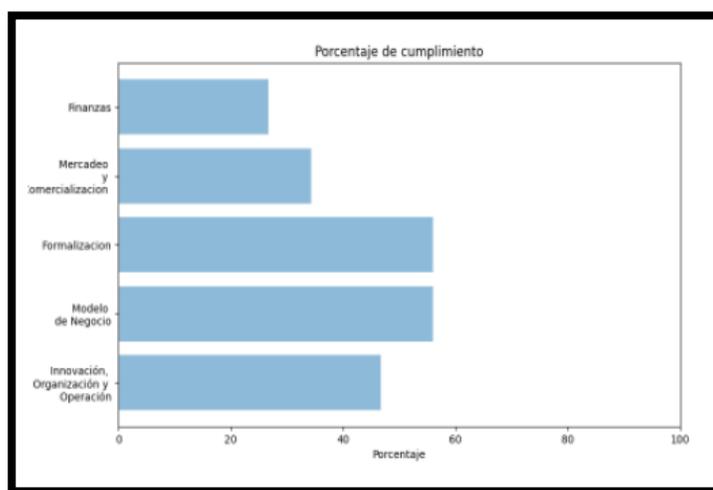


Ilustración 9, Que representa un alto nivel de compromiso frente a la formalización con un 60% de lo esperado y debe trabajar mucho en el tema financiero. Plataforma Odoo, 2022.

Ilustración 10

Resultado Diagnóstico Sala de Belleza Salem

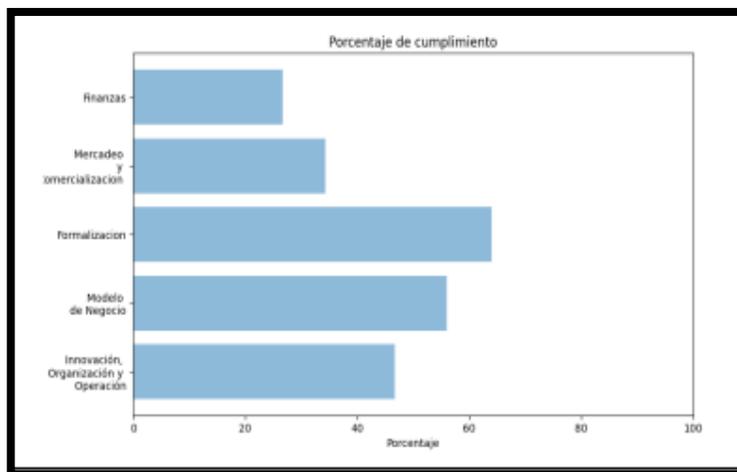


Ilustración 10, Donde se puede observar que el porcentaje de cumplimiento más elevado está en la formalización pues cumple con la mayoría de los requisitos y se debe trabajar más en el tema financiero. Plataforma Odoo, 2022.

En síntesis, podemos asegurar que a los tres micronegocios les hace falta un énfasis en el tema financiero.

Así, para cada uno se definieron las siguientes recomendaciones y planes de acción para cada aspecto evaluado:

Tabla 5
Planes de Acción

Micro Negocio	Innovación, organización y operación	Modelo de negocio	Formalización	Mercadeo y Comercialización	Financiero
Diagnóstico	Buscar y explicar de nuevas herramientas tecnológicas que puedan mejorar los procesos o productividad del micronegocio	Ajustar los canales comerciales de acuerdo a la propuesta de valor y sus clientes.	Acompañar y asesorar en los procesos para la formalización del negocio	Acompañar en el diseño de estrategias para la visibilidad de los productos o servicios	Orientar al propietario del negocio acerca de los hábitos positivos financieros y la importancia de llevar registros económicos

Plan de atención	Acompañar y capacitar en la búsqueda e implementación de una herramienta (Excel, SIIGO) que permita realizar los registros contables del negocio	Fortalecimiento en Educación e inclusión Financiera para acceso a los productos financieros, punto de equilibrio.	Acompañar y capacitar acerca de la elaboración y trámite de la documentación requerida por las diferentes entidades municipales	Acompañamiento en el diseño de estrategias de marketing digital (Creación cuentas o página web)	Remitir a un asesor de una entidad bancaria para que realicen el proceso de asesoramiento y determinación del monto máximo de endeudamiento
------------------	--	---	---	---	---

Tabla 5, Plan de Atención según el diagnóstico obtenido de la plataforma Odo, 2022.

4.1 Implementación

En primer momento se realizó la visita a cada establecimiento para dar fe de las condiciones físicas en que se encontraba cada uno.

Se realizó la presentación del plan MD Micronegocios, donde cada propietario, conoció de primera mano, la magnitud e importancia del programa en que participaría.

Luego de logrado su consentimiento para participar del mismo, se tomó la firma de autorización para el tratamiento de sus datos de manera confidencial, de acuerdo a la necesidad del programa.

En seguida, se realizó una encuesta inicial para conocer los datos básicos e información relevante de cada uno, como su ubicación, posición socioeconómica dentro del municipio, actividad económica, entre otras como se evidencia en el **Anexo 1**.

De los aspectos consultados en dicha encuesta, se recibió la solicitud inicial en el tema de Formalización, por lo que se procedió a realizar el acompañamiento a cada una de las entidades donde se debía tramitar cada diligencia, como la Secretaría de Salud, Secretaría de Hacienda, Planeación y Cuerpo de Bomberos.

Se obtuvieron las citas con cada una y luego del diligenciamiento, cumplimiento de diferentes requisitos y pago asociados, se obtuvo la visita inicial para verificación por parte de cada entidad y posteriores certificados de idoneidad, favorabilidad del terreno y condiciones seguras para su funcionamiento.

Se realizó la asesoría para actualización de documentos de identidad de cada negocio, como el Ruy t Cámara de Comercio y estar al día en el pago de los impuestos de ICA, y predial.

Superada esta etapa, y en virtud de la principal falencia evidenciada en los tres establecimientos, sobre la falta de claridad en cuando a las existencias de los productos que distribuyen, se procedió a elaborar una toma de inventario para conocer una cifra real. Inicialmente se tomó a mano por facilidad para las propietarias y por falta de una herramienta tecnológicas y posteriormente se tabuló, creando una base de datos en Excel donde se desarrolló un formulario que se implementó para registrar los ingresos y salidas de cada artículo o producto y con el fin de dar un manejo adecuado a los datos.

Esta matriz, permitió conocer cantidades, precios, inventarios, agotados, excesos, rentabilidad, información de días de mejores ventas, comparación de precios y control de inventarios. **Anexo 2**

Como etapa final, que se trató de la participación en las diferentes capacitaciones programadas de acuerdo al Plan de Atención dispuesto en la plataforma Odoos y en compañía del mentor Raúl Antonio Perdomo de la seccional Cali, se amplió la información referente a los siguientes conceptos:

I - **Empoderamiento**, con lo que se obtuvo que cada micro negociante, reconociera la importancia y el gran valor que demanda ser empresarias y el orgullo que deben sentir al ser propietarios de cada establecimiento.

II- **Planeación**, que es determinante para saber qué se debía hacer y el planteamiento de objetivos claros, medibles, alcanzables que deben establecerse.

III- **Diseño de estrategias**, que permitan conocer el alcance del negocio y hasta donde se quiere llegar.

IV- **Segmentación**, lo que ofrece la posibilidad de conocer los clientes, la competencia y hacer frente a las circunstancias de cambio que se lleguen a presentar.

V- **Análisis de los clientes**, primordial para conocer sus necesidades y apuntar a satisfacerlas sino en un 100% si a más de la mitad de ellas.

VI- **Innovación de productos y servicios**, que es finalmente la razón de ser del negocio pues es lo que atrae los clientes, las ventas y la estabilidad del negocio.

CAPITULO V

5. Presentación de resultados

Como resultado de la observación y análisis detallado de los resultados obtenidos en la encuesta inicial practicada a cada micro negociante, se lograron diferentes efectos, entre los que se pueden mencionar los siguientes para cada micronegocio:

- Tienda El Guayabo de Santana:

Con la realización de un inventario general que se llevó a cabo durante 3 días, se logró identificar las diferentes categorías de productos que existían en el minimercado y organizarlas ya que se encontraban distribuidas por varias partes.

Luego de conocer los niveles de inventario, también fue posible identificar las fechas de vencimiento cortas para dar prioridad a las ventas.

Retirar productos vencidos, se encontraron dos productos que habían caducado, por lo que se retiraron y dieron de baja.

La propietaria al no contar con el manejo del computador, aceptó llevar en un cuaderno el registro diario de sus ventas para comenzar con la cultura de tener claro, cuánto vende su negocio.

- La Tiendita SG

El procedimiento fue muy similar al anterior, y con el apoyo de las recomendaciones dadas por la Secretaría de Salud, sobre la ubicación de los productos, sobre todo no mezclar alimentos con bebidas, productos de aseo o medicamentos, se llevó a cabo la reorganización y mejor ubicación de cada categoría de productos.

Se realizó también la actualización de documentos, instalación de señales, extintor y adecuación para obtener condiciones seguras de funcionamiento.

- **Salón de Belleza Salem**

Acá se logró un avance significativo en el tema de implementación de la herramienta en Excel para llevar un registro diario de ventas e ingresos.

La participación efectiva en las diferentes capacitaciones para su fortalecimiento como emprendedora y la puesta en práctica de técnicas para mejorar el espacio de su local.

6. Conclusiones

- Mediante la implementación de buenas prácticas como la actualización del rut, el pago de impuesto de Industria y Comercio ICA, solicitud de expedición de certificados y las visitas sanitarias y de seguridad respectivas a cada negocio que se realizan con una periodicidad anual, se logró cambiar la mentalidad de que es dinero perdido pues a mediano o largo plazo obtienen beneficios y a la vez se encuentran preparados para ello.

- Fue trascendental participar de los planes dispuestos por las entidades nacionales y locales para la capacitación en distintos temas como servicio al cliente, manejo de inventarios, entre otros que con el tiempo aportan a los negociantes los resultados esperados, siempre con actitud positiva y transitando por el camino de la disciplina, el compromiso y mucha organización.

- La aplicación de una herramienta sencilla, como lo es una matriz donde se diseñó un formulario para registrar los ingresos y salidas de cada micro empresa, permitió dar a conocer a los propietarios la utilidad que brindan sus negocios y llevar un mayor control a sus inventarios.

7. Recomendaciones

Para continuar bajo la sombra de la reactivación y la permanencia de los negocios se dejó como sugerencias los siguientes aspectos:

- No perder la cultura de registrar los ingresos y gastos diarios que genere el negocio
- Tener al día el pago de proveedores ya que son indispensables para mantener el negocio bien surtido.
- Llevar con mucha disciplina el libro de agotados para ser exactos a la hora de realizar nuevas compras y evitar tener agotados y mucho menos productos en exceso.
- Revisar constantemente las fechas de vencimiento de los alimentos para evitar venta de productos que generen alteraciones a la salud de los clientes o de consumo interno.
- Implementar el uso de una red social para promocionar los productos.
- Realizar un listado de clientes frecuentes y ofrecer de manera esporádica ofertas especiales para ellos que promuevan la fidelización.
- Continuar con la marcación de los productos en caso de que llegue una persona a realizar un reemplazo y no quede bloqueado frente a esta información.
- Promocionar de manera llamativa los nuevos productos que llegan al negocio.

Referencias

- [Actualícese \(2021, junio 18\). Puntos a tener en cuenta para quienes quieren emprender. |Actualícese| https://actualicese.com/disenar-un-plan-de-negocio-financiarlo-y-comprar-bienes-puntos-para-sacar-adelante-un-emprendimiento/](https://actualicese.com/disenar-un-plan-de-negocio-financiarlo-y-comprar-bienes-puntos-para-sacar-adelante-un-emprendimiento/)
- Confecámaras. (2021, diciembre). Dinámica de Creación de Empresas en Colombia |Confecámaras|
<https://www.confecamaras.org.co/phocadownload/2022/Informe%20Din%C3%A1mica%20de%20Creaci%C3%B3n%20de%20Empresas%202021.pdf>
- Confecoop (2020, diciembre 31) Ley 2069 de 2020 – Ley de Emprendimiento, Una ley para el fomento y desarrollo cooperativo y de la economía solidaria. |Confecoop|
<https://confecoop.coop/actualidad/actualidad-2020/ley-2069-de-2020-ley-de-emprendimiento-una-ley-para-el-fomento-y-desarrollo-cooperativo-y-de-la-economia-solidaria/#:~:text=El%20Presidente%20de%20la%20Rep%C3%ABlica,el%20fin%20de%20aumentar%20el>
- El Espectador (2022, abril 28). Alfred, el emprendimiento colombiano que recibió US\$2,5 millones de inversión. Liderazgo, E. R. Y. ELESPECTADOR.COM.
<https://www.elespectador.com/economia/emprendimiento-y-liderazgo/alfred-el-emprendimiento-colombiano-que-recibio-us25-millones-de-inversion/>
- El Espectador (2022, 5 mayo). Emprendieron y su empresa acompaña a adultos mayores a sus citas médicas. Liderazgo, E. R. Y. ELESPECTADOR.COM.
<https://www.elespectador.com/economia/emprendimiento-y-liderazgo/medilabb-emprendieron-y-su-empresa-acompana-a-adultos-mayores-a-sus-citas-medicas/>

- Empresario Digital, una apuesta a la transformación de las mipymes. (2018, 18 abril). MINTIC Colombia. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/MinTIC-en-los-medios/72736:Empresario-Digital-una-apuesta-a-la-transformacion-de-las-mipymes>
- Fortún, Manuel. (2019, septiembre 02) *Informalidad laboral*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/informalidad-laboral.html>
- INNpuls. (2019, junio 26) Emprendedora huilense se llevó el triunfo en la Copa Mundial del Emprendimiento 2019 |INNpuls| Emprendedora Huliense se llevó el triunfo de la Copa Mundial del Emprendimiento 2019. <https://innpulsacolombia.com/innformate/emprendedora-huilense-se-llevo-el-triunfo-en-la-copa-mundial-del-emprendimiento-2019#:~:text=Emprendedora%20huilense%20se%20llev%C3%B3%20el%20triunfo%20en%20la%20Copa%20Mundial%20del%20Emprendimiento%202019,-Junio%2>
- Mena, C. D. (2020, 13 marzo). La clave está en crear buenos hábitos empresariales. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/red-forbes-clave-esta-crear-buenos-habitos-empresariales/>
- Montero, M. (2022, 4 marzo). ¿Cómo hacer un plan financiero? | Pasos para elaborar un plan financiero. Emprende Pyme. <https://www.emprendepyme.net/como-hacer-un-plan-financiero.html>
- Moreno, J. (2022, 29 abril). Pymes en Colombia: qué son, cuántas hay y ejemplos. Pymes en Colombia, ¿qué son y cuántas hay? <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en->

colombia#: %7E:text=Las%20Micro%2C%20Peque%C3%B1as%20y%20Medianas,gracias%20a%20este%20estatus%20legal.

- Muguira, A. (2021, 3 agosto). Diseño de investigación. Elementos y características. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>
- Pymempresario. (2011, 23 mayo). La importancia de la planeación en las empresas. <https://www.pymempresario.com/2011/05/la-importancia-de-la-planeacion-en-las-empresas/>
- *Red de Portales News Detail Page.* (2015, 18 marzo). Universia Co. <https://www.universia.net/co/actualidad/orientacion-academica/debilidad-mas-frecuente-pymes-colombianas-descuido-gestion-humana-1121808.html>
- Rivera, E. L. (2018b, junio 27). Reseña. La economía colombiana del siglo XX: Un recorrido por la historia y sus protagonistas. Carlos Caballero. Penguin Random House, 2016. Tiempo y economía. <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/TyE/article/view/1361>

Anexos

Encuesta Diagnostico

Fotografías micronegocios

Videos micronegocios