

OPTIMIZACION DEL DEPARTAMENTO DE CAJA EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS E INSUMOS DE ASEO*

Pablo Andrés González Arévalo¹

Resumen

Este artículo analiza la optimización del departamento de caja en una empresa distribuidora de alimentos y productos de aseo, con sede en las ciudades de Cartagena y Barranquilla -Colombia, resaltando la importancia de modernizar los procesos financieros. Se identifica que la falta de innovación y el uso de métodos obsoletos afectan la eficiencia y pueden generar pérdidas económicas. La investigación, de carácter descriptivo, tuvo como objetivo identificar y analizar los procesos del departamento de caja, así como las oportunidades de mejora dentro de la empresa distribuidora. Los resultados revelan diversas deficiencias, entre ellas una planificación inadecuada del flujo de efectivo y registros contables deficientes, factores que han impactado negativamente el crecimiento de la empresa. Como solución, se recomienda la implementación de software especializado en facturación y monitoreo del desempeño de los empleados, además de capacitaciones

en herramientas ofimáticas para optimizar la eficiencia operativa. Asimismo, se propone establecer procesos de seguimiento que permitan evaluar la productividad y minimizar errores humanos.

Palabras clave:

Optimización, Departamento de caja, procesos financieros, innovación, eficiencia operativa, herramientas ofimáticas

Abstract

This article analyzes the optimization of the cash department in a food and cleaning products distribution company, headquartered in the cities Cartagena and Barranquilla -Colombia, highlighting the importance of modernizing financial processes. It identifies that the lack of innovation and the use of outdated methods affect efficiency and may lead to economic losses. The research, of a descriptive nature, aimed to identify and analyze the cash department's processes, as well as op-

* El presente artículo se deriva del proyecto de investigación "Eficiencia en Procesos Administrativos", articulado a la línea de investigación "Tendencias de la Administración" del grupo de investigación Estudios Sociales Contemporáneos avalado por la Universidad Libre, Cartagena.

¹ Estudiante del Programa de Administración de Empresas. Email: pabloa-gonzaleza@unilibre.edu.co



portunities for improvement within the distribution company. The results reveal various deficiencies, including inadequate cash flow planning and poor accounting records, factors that have negatively impacted the company's growth. As a solution, it is recommended to implement specialized software for billing and employee performance monitoring, along with training in office tools to optimize operational efficiency. Additionally, it is proposed to establish monitoring processes that allow for the evaluation of productivity and the minimization of human errors.

Key words:

Optimization, Cash Department, Financial Processes, Innovation, Operational Efficiency, Office Tools

Introducción:

En Colombia, el sector empresarial presenta una deficiencia en el sistema de organización comercial de las empresas en cuestión. Este problema ha surgido debido a la escasez de innovación en el sistema de datos en el departamento de caja, lo cual ha desencadenado diferentes malfuncionamientos en las actividades diarias de la empresa que lleva a cabo pérdidas financieras y/o quiebre. Para el correcto funcionamiento de las empresas es de suma importancia velar porque todos los departamentos que la conforman cuenten con buena eficacia, y para esto se deben atribuirse con procesos eficientes que permitan lograr los objetivos empresariales de una

manera segura utilizando pocos recursos. El departamento de caja tiene mucha influencia ya que este es una dependencia del área contable de la empresa la cual está encargada de organizar y registrar los movimientos contables. Por otra parte, controla y gestiona los ingresos y egresos.

La entrada de dinero a las empresas puede ser de diversas fuentes, ya sean de cobros a deudores o ventas a crédito y contado. De igual manera, estos fondos ingresan de distintas formas, transferencias, pagos en efectivo, consignaciones o cheques. Por otro lado, la salida del dinero se debe a los pagos que se realizan a terceros, proveedores y los movimientos de la caja menor.

Para que el departamento de caja tenga un buen funcionamiento es necesario fijar y organizar las actividades que día tras día se deben realizar, como procesar de manera correcta los ingresos de dinero, su origen y forma de recaudo, llevar el registro de los ingresos y egresos de las cuentas bancarias, archivar organizadamente los soportes de pagos y egresos de dinero.

La problemática que se presenta actualmente en el departamento de caja radica en que muchos de los procesos son anticuados y faltos de innovación, por esto de crucial importancia realizar un análisis exhaustivo a cuáles son las oportunidades de mejora que tenemos y tomar acción.

De esta manera, la investigación nace con la necesidad de dar a conocer los beneficios que traen consigo la aplicación de procesos actuales e innovadores dentro del departamento de caja de una empresa distribuidora de alimentos e insumos de aseo en la ciudad de Cartagena y Barranquilla, así como también apoyarse con el uso de inteligencia artificial para optimizar la sistematización de datos y el departamento de caja; principalmente se busca captar la atención de todos los gerentes de empresas en este sector económico, para concientizar de lo importante que es contar con procesos actualizados dentro del departamento. ¿Cómo se optimizará el rendimiento económico de las empresas con la innovación del departamento de caja? ¿Qué estrategias se puede implementar utilizando la ayuda de programas con Inteligencia Artificial (IA)? ¿Qué tan importante es la organización de los procesos contables diarios en las empresas colombianas? Estos interrogantes desencadenan la investigación que se desea llevar a cabo, en donde al final los beneficiados serán las empresas de mediana y pequeña envergadura que deseen llevar sus finanzas de una manera transparente y correcta.

Actualmente no le damos el reconocimiento ni la importancia que se merece el departamento de caja, esta es una dependencia empresarial que presenta muchas oportunidades de mejora, innovación y automatización de sus procesos. Esto está sujeto a la visión de la empresa con respecto a la implementación de herramientas tecnológicas dentro de sus

procesos y que tan dispuestos se encuentren a los cambios. Es de suma importancia que las propuestas no se queden en el aire o sujetas a estudios, deben ser implementadas con y con el tiempo, sobrepuertas a los procesos ya instaurados; no está de más decir que no se busca realizar un cambio drástico o repentina dentro de las empresas, buscamos ayudarnos de las nuevas tecnologías y disminuir los errores humanos.

Al presentar estas mejoras, las empresas tendrán más soltura con respecto al tema y estarán más abiertas a instaurar tecnologías actuales en sus procesos por medio del uso de inteligencia artificial, softwares contables y estrategias innovadoras. Esto podría presentarse como un verdadero reto para las empresas ya que, vivimos en un país que se encuentra en vía de desarrollo y no es muy común ver el uso de herramientas tecnológicas avanzadas; sin embargo, junto con simulaciones de cómo serían los procesos con la aplicación de las tecnologías y capacitaciones al personal se puede lograr que muchas empresas comiencen innovar en sus procesos.

Los errores humanos son comunes dentro del mundo empresarial, y más cuando nos desempeñamos en un ambiente con muchos procesos manuales; es por eso que la implementación de softwares automatizados nos vendrá de mucha ayuda, ya que con estos podemos realizar una sólida gestión financiera con el uso de Microsoft Dynamic 365 y conciliaciones bancarias automáticas con Recon Art.

Finalmente, el proyecto se justifica debido a la necesidad de optimizar el departamento de caja de una empresa distribuidora de alimentos e insumos de aseo de Cartagena y Barranquilla, con el objetivo de renovar y desarrollar los procesos financieros y administrativos de la empresa, así mejorando su rendimiento económico.

Para ello la investigación se ha planteado como objetivo generar el identificar los procesos dentro del departamento de caja de una empresa distribuidora de alimentos e insumos de aseo de la ciudad de Cartagena y Barranquilla, utilizando estrategias y herramientas optimas para permitirnos la seguridad en la realización de los procesos del departamento, con el fin de reducir el margen de error y potenciar la eficiencia de los procesos.

Marco teórico

El departamento de caja es una unidad clave dentro del área financiera de una empresa, ya que gestiona los flujos de efectivo y asegura la liquidez necesaria para las operaciones diarias. Su adecuado funcionamiento permite mantener en equilibrio el aspecto económico y evitar problemas de liquidez.

Según Gitman (2012), la gestión del efectivo es fundamental para garantizar la operatividad de la empresa y evitar problemas de solvencia que puedan comprometer su estabilidad, todo esto ya que el departamento se encarga del control de ingresos y egresos, la

conciliación de saldos y la planificación de necesidades de efectivo.

Por su parte, Ross, Westerfield y Jaffe (2019), señalan que la gestión de caja está directamente relacionada con la administración del capital de trabajo, ya que permite optimizar el uso de los recursos financieros a corto plazo; un manejo inadecuado de los ingresos puede generar costos financieros innecesarios o incluso poner en riesgo la viabilidad de la empresa.

Siguiendo a Van Horne y Wachowicz (2010), el departamento de caja tiene entre sus principales funciones:

- La recepción y control de ingresos, asegurando que los cobros y otras fuentes de ingresos sean registrados correctamente.
- El egreso de fondos, gestionando los pagos a proveedores, nóminas y otras obligaciones financieras.
- Estimar las necesidades de efectivo a corto, mediano y largo plazo para evitar déficits de liquidez.

Una administración eficiente de caja es crucial para la estabilidad de la empresa. Según Brigham y Ehrhardt (2017), una adecuada administración del efectivo permite reducir costos financieros, mejorar la capacidad de pago y aprovechar oportunidades de inversión. Además, contribuye a la toma de decisiones estratégicas al proporcionar información clave sobre la disponibilidad de recursos. El

departamento de caja desempeña un papel esencial en la administración financiera de una empresa, la correcta gestión de los flujos de ingresos permite mantener la liquidez necesaria para operar sin contratiempos y optimizar el capital de trabajo. Basándose en los aportes de los autores citados en el presente marco teórico, se puede concluir que una adecuada administración de caja no sólo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite tener un panorama claro para saber cuándo se debe invertir, en qué proyectos hacerlo y cómo redistribuir los ingresos que genera la empresa.

Marco contextual

En ciudades como Cartagena y Barranquilla, el área de la venta y distribución de bienes presenta una gran importancia debido a que estas, al ser dos de las principales ciudades de Colombia, presentan una cantidad de habitantes alta, lo que genera un alto flujo del comercio de alimentos e insumos de aseo, debido a que estos son esenciales dentro de los hogares de los ciudadanos.

En cuanto al sector alimenticio, Cartagena y Barranquilla son ciudades que se caracterizan por ser centros que presentan una amplia diversidad de productos; ambas ciudades cuentan con puertos en el mar Caribe, lo que permite que la oferta sea de procedencia local o importada. Según un estudio realizado por la ANDI (ANDI (2022). “Tendencias de consumo de alimentos en Colombia”), los

productos dentro de la canasta familiar que se priorizan en la costa colombiana son los lácteos, carnes y alimentos de panadería, productos que son muy ofertados en esta zona del país.

En el marco de los insumos de aseo, la pandemia del COVID-19 impulsó la demanda de productos de limpieza como geles desinfectantes de jabones. Este sector de mercado presenta alta demanda en Cartagena y Barranquilla debido a que se ofertan productos nacionales e internacionales.

El departamento de caja tiene una gran importancia dentro de las empresas distribuidoras de alimentos e insumos de aseo ya que este tipo de organizaciones presentan un alto flujo de efectivo, y este es el encargado de procesar y sistematizar toda esa información. El correcto funcionamiento de la caja dentro de estas empresas trae consigo un aporte significativo al correcto funcionamiento de los otros departamentos, ya que muchas de las decisiones empresariales se toman basándose en los recursos monetarios.

Bajo el contexto de las nuevas tecnologías y la inteligencia artificial, encontramos que la teoría de sistemas nos brinda muchos aportes e ideas sobre cuáles son los lineamientos a los que nos debemos atribuir para llevar a cabo las mejoras en los procesos del departamento de caja, como lo son el trabajo en equipo, la cooperación y adaptación al cambio. Por otro lado, en el marco de las tecnolo-



gías e inteligencias artificiales, encontramos muchas herramientas tecnológicas, aplicaciones y softwares que nos van a permitir optimizar los procesos y tanto los tiempos como los errores dentro de los procesos.

Metodología

El tipo de investigación que se utilizará en este proyecto es de carácter descriptivo, ya que se busca identificar y describir los procesos y oportunidades de mejora dentro del departamento de caja en una empresa distribuidora. Por otro lado, también es de carácter aplicativa, debido a que se tiene como objetivo proponer soluciones viables y eficientes que sean aplicadas en la optimización del departamento. La metodología del presente trabajo tiene un enfoque mixto, el cual mayormente se basa en el criterio del participante. Se utilizan ambos enfoques gracias a la posibilidad de comparar los resultados cuantitativos, en términos de finanzas, movimientos de bienes y rentabilidad; “uno de los propósitos primarios de la investigación cualitativa es conocer la realidad socio-cultural desde la perspectiva de los actores sociales que la construyen” (Sandoval 1996), en este caso, se hará el estudio desde un punto de vista contable dentro de la empresa; los resultados cualitativos, refiriéndonos a las experiencias propias de los colaboradores y toma de decisiones.

La población de estudio serán los individuos que conforman el departamento de caja y los

colaboradores de la empresa que sus actividades estén relacionadas con el departamento, esto en total conforma un grupo de 14 personas. Serán escogidos días de la semana de manera aleatoria antes y después de ser aplicados los nuevos procedimientos y herramientas para estudiar cómo se llevaron a cabo los procesos y que tan fluidos fueron.

Entre las herramientas que se pueden implementar, destacan 3:

Xero: Es una innovadora plataforma de contabilidad en la nube, diseñada especialmente para pequeñas y medianas empresas. Esta herramienta incorpora avanzadas funciones de IA que automatizan tareas como la conciliación bancaria, la clasificación de transacciones y la generación de informes financieros en tiempo real. Gracias a la IA, Xero aprende de las decisiones previa del usuario y sugiere categorizaciones contables adecuadas, lo que optimiza tanto la precisión como la velocidad del trabajo contable (Xero, 2023)

Quickbooks: Desarrollada por Intuit, se posiciona como uno de los softwares contables más utilizados a nivel mundial. Integra sofisticados algoritmos de IA para gestionar flujos de caja, anticipar gastos, automatizar la facturación y hacer un seguimiento efectivo de las cuentas por cobrar. Además, ofrece análisis predictivo y recomendaciones basadas en los patrones de comportamiento financiero de la empresa, facilitando así una mejor toma de decisiones (Intuit, 2023)

MindBridge AI: Es una herramienta avanzada empleada en los procesos de auditoría contable, su tecnología utiliza aprendizaje automático y análisis basado en IA para detectar irregularidades y anomalías en grandes volúmenes de datos financieros. Su sistema de puntuación de riesgo asiste a los auditores en la identificación de transacciones sospechosas, mejorando así la precisión y profundidad del análisis (MindBridge Analytics Inc., 2023)

Resultados

Entre las deficiencias identificadas en la empresa destacan dos, la primera es una mala planificación del flujo de efectivo y la segunda es el registro inadecuado de transacciones. Gitman (2012), expone que una gestión deficiente del flujo de caja puede generar problemas de liquidez, llevando a la empresa a enfrentar dificultades para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. En el caso de la empresa en estudio, esta se ha visto en la necesidad de recurrir más de una vez a entidades bancarias para solicitar créditos que les permitan solventar sus obligaciones más prioritarias. Sobre el registro inadecuado de transacciones, Brigham y Ehrhardt(2017) señalan que errores en los registros contables pueden distorsionar la información financiera de la empresa, afectando la toma de decisiones y la credibilidad de los estados financieros en posibles auditorías; entre los errores identificados en los registros se incluyen transacciones duplicadas, omisiones de cobros, errores en montos digitados, entre otros. La empresa objeto de estudio, debido a

esta deficiencia perdió la oportunidad de abrir una tercera sede, frenando así su capacidad de expansión y consolidación en el país. De esta manera se establecen estrategias que mejoren el sistema administrativo de caja, haciendo uso de sistemas tecnológicos avanzados para agilizar la digitalización de las cuentas por cobrar y facturas por pagar, minimizando el margen de error y liberando carga laboral. Según lo observado, el 100% de los procesos contables se realizan únicamente con la ayuda de Excel, que a pesar de ser una buena herramienta, resulta insuficiente para tener un sistema administrativo de caja eficiente. Se propone a la empresa el uso de software de facturación y administración financiera, lo que permitirá:

- Reducir errores manuales en el ingreso de datos y relaciones.
- Automatizar procesos, como la generación de facturas y la programación de pagos a proveedores.
- Integrar la información contable en tiempo real, facilitando auditorías internas y la toma de decisiones.
- Liberar carga laboral en el equipo de caja, permitiendo que los empleados se enfoquen en tareas más estratégicas.

Para esto se recomienda capacitarse constantemente sobre los programas más actuales del mercado y que se adapten a su capacidad operativa y presupuestaria.

Con respecto a establecer procesos de monitoreo al desempeño y actividades de los co-



laboradores del departamento para contribuir en la búsqueda de una alta productividad y en la toma de decisiones, se propone a la empresa implementar lo siguiente:

En el aspecto de revisar la productividad, se pueden instalar software de monitoreo que consistan en escanear código de barras y lector de huella, de manera que al llegar cada trabajador escanee el código de su carnet y este se verifique al poner su huella; igualmente un software de supervisión de actividades que permita auditar el tiempo efectivo de trabajo, la rapidez en la digitación y la cantidad de transacciones procesadas por turno. Adicional a lo anterior, es recomendable realizar evaluaciones de desempeño periódicas, que pueden tener dos componentes: uno de autoevaluación (para que los empleados identifiquen sus fortalezas y áreas de mejora) y otro de evaluación por parte de supervisores y clientes (para medir la eficiencia en el cumplimiento de tareas y la percepción del servicio recibido).

Con respecto a la utilización de la IA, esta puede desempeñar un papel crucial en los procesos administrativos y contables, ofreciendo soluciones con precisión, reducción de errores humanos y contribuyendo a la toma de decisiones. Podemos implementar la IA de la siguiente manera:

- Automatizar el flujo de caja: La IA es capaz de analizar patrones financieros y prever las necesidades empresariales en términos financieros.

- Reconocimiento de errores: Será posible identificar transacciones de dinero duplicadas, montos errados y omisiones en registros, asegurando mayor exactitud en los estados financieros.
- Facturación automática: La implementación de software basado en la IA nos permitirá la facturación automática, lo que nos garantiza la generación de cobros de manera puntual.
- Monitorear el desempeño: Podremos analizar el tiempo efectivo de trabajo y la velocidad en la realización de las tareas para la generación automática de reportes sobre la eficiencia laboral.

En cuanto a capacitar correctamente a los colaboradores del departamento con respecto al uso de herramientas ofimáticas para fortalecer sus habilidades con la finalidad de brindarles la habilidad de adaptación al cambio y tener seguridad de que los procesos sistematizados se están llevando correctamente, se recomienda lo siguiente:

Como primera capacitación una charla sobre el uso de herramientas ofimáticas en el departamento de caja. Adicional a esto, se propuso a la empresa la posibilidad de que construyeran convenios con el SENA y así ofrecer a sus colaboradores una capacitación de calidad y compatible con sus horarios laborales.

El contenido de la primera puede contener lo siguiente:

Objetivo de la capacitación: Brindar a los colaboradores el conocimiento necesario para utilizar correctamente herramientas ofimáticas, fortaleciendo sus habilidades y asegurando la adecuada ejecución de procesos sistematizados, fomentando la adaptabilidad al cambio en un entorno digital.

La charla desarrollaría puntos como una introducción a la importancia de la ofimática, por qué es crucial para el área de caja, posibilidades para elaborar en Excel o word, sistemas de facturación en punto de venta o de manera electrónica y estrategias para una fácil adaptación a los cambios digitales.

Para finalizar se podrían hacer ejercicios prácticos en grupo donde los colaboradores pongan en práctica lo aprendido.

Las barreras para implementar la IA en el área administrativa y contable de las empresas distribuidoras de alimentos e insumos de aseo se derivan en varios ámbitos. Por un lado, tenemos barreras tecnológicas, la carencia de sistemas modernos dificulta su implementación, además de que muchas empresas utilizan softwares contables antiguos que no son compatibles con estas soluciones lo cual representa un desafío importante. Desde el punto de vista económico, los altos costos iniciales de software, hardware y capacitaciones pueden ser grandes limitantes, a parte que el retorno de la inversión a largo plazo genera incertidumbres. Por último encontramos el aspecto humano, la resistencia al cambio es uno de los mayores limitantes ya que los colaboradores podrían

temer a la automatización de sus tareas y además que la falta de capacitación dificulta la adopción de estas tecnologías.

A pesar de estos posibles obstáculos, se deben realizar todos los esfuerzos necesarios para evitar que el departamento de caja siga con procesos que en pocos años serán totalmente obsoletos, cada día el avance tecnológico impone la necesidad de actualizar las herramientas contables y así llevar una gestión más eficiente.

Conclusiones

El presente estudio sobre la optimización del departamento de caja en una empresa distribuidora ha permitido identificar, analizar y proponer soluciones a las deficiencias detectadas en sus procesos administrativos y contables. A partir de esto, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Se evidenció que la empresa enfrenta dificultades relacionadas con una gestión inefficiente del flujo de caja, lo que ha ocasionado problemas de liquidez y ha llevado a recurrir a financiamiento externo en diferentes ocasiones. Esta situación representa un riesgo para la estabilidad financiera y puede limitar su capacidad de inversión y crecimiento, asimismo, los errores en el registro contable han afectado la confiabilidad de la información financiera, impactando negativamente la toma de decisiones estratégicas y la posibilidad de expansión de la empresa; la implementación de herramientas tecnoló-



gicas para mejorar estos procesos se presentó como una necesidad urgente.

La adaptabilidad al cambio y la correcta sistematización de los procesos en el departamento de caja requirieron que los colaboradores adquirieran conocimientos actualizados en herramientas ofimáticas y habilidades tecnológicas, lo anterior gracias a las capacitaciones continuas y los convenios establecidos con el SENA que permitieron formar a los trabajadores.

Finalmente, la modernización del departamento de caja no sólo buscaba optimizar sus procesos internos, sino que también perseguía generar un impacto positivo en todo el conjunto de la empresa. La digitalización de los procedimientos contables, el uso de inteligencia artificial para la automatización de tareas y la implementación de estrategias innovadoras fortalecerán la eficiencia y competitividad de la empresa en el mercado; la resistencia al cambio es un desafío común en organizaciones tradicionales, pero mediante una correcta planificación y capacitación se puede lograr una transición efectiva hacia un modelo administrativo más ágil y seguro que permita la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa en un entorno cada vez más digitalizado y competitivo.

REFERENCIAS

- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2017). Financial Management - Theory and Practice, 15e. Cengage Learning, 1221.
- Chiavenato, I. (2006). Administración financiera: Fundamentos y aplicaciones.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review, January-February 2018*. <https://doi.org/10.56726/irjmets42512>
- Gitman, L. J. (2003). Principle of Managerial Finance. Pearson Education, Inc., United States, 10, 592.
- Intuit. (2023). QuickBooks: Smarter business tools for the world's hardest workers.
- MindBridge Analytics Inc. (2023). AI-powered financial risk discovery platform.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2022). *Fundamentals of Corporate Finance Thirteenth Edition*. McGraw Hill LCC (Vol. 13, pp. 1–914).
- Van Home, J. C. (1977). Fundamentals of Financial Management. *Health Care Management Review*, 2(4), 84.
- Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial Intelligence, Global Edition A Modern Approach* (p. 1168). Pearson Deutschland.
- Xero. (2023). Online accounting software.