

Diseño de la estructura organizacional para la empresa Casa Buralgo en la ciudad de San
Juan de Pasto para el año 2022

Jenny Margoth Montenegro Burbano

Maria Fernanda Beltran Ordoñez

Oscar Fernando Sánchez Rodríguez

Universidad CESMAG

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Programa de Administración de Empresas

San Juan de Pasto

2022

Diseño de la estructura organizacional para la empresa Casa Buralgo en la ciudad de San
Juan de Pasto para el año 2022

Jenny Margoth Montenegro Burbano

Maria Fernanda Beltran Ordoñez

Oscar Fernando Sánchez Rodríguez

Trabajo de grado presentado bajo la modalidad de monografía para optar el título de
Administrador de Empresas

Asesora

Claudia Magali Solarte Solarte

Universidad CESMAG

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Programa de Administración de Empresas

San Juan de Pasto

2022

Nota de Aceptación:

Director

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, septiembre 2022

El pensamiento que se expresa en esta
obra es exclusiva responsabilidad
de sus autores y no compromete la
ideología de la Universidad CESMAG.

Dedicatoria

A Dios.

Por habernos guiado por el buen camino, darnos fuerzas para seguir día a día adelante y no desfallecer en los obstáculos que se presentaban, enseñándonos a enfrentar las adversidades sin decaer, teniendo en mente cumplir los objetivos propuestos.

A nuestras familias

Por habernos apoyado en todo momento, nuestros padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. gracias por apoyarnos incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser profesional. Nos han dado todo lo que somos como persona, nuestros valores, principios, carácter, empeño, perseverancia, coraje para conseguir nuestros objetivos.

A nuestros hermanos por estar siempre presentes, acompañándonos.

A nuestros amigos.

Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que, hasta ahora, seguimos siendo amigos.

Finalmente, a los docentes, que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario y que nos ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

Agradecimientos

Los autores agradecemos a:

A Dios porque a través de él se hizo posible realizar este trabajo.

A la UNIVERSIDAD CESMAG por abrirnos sus puertas y permitirnos estudiar esta carrera.

A nuestra asesora de tesis, CLAUDIA SOLARTE por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha contribuido con el éxito de este proyecto.

A los docentes quienes fueron el pilar de nuestro aprendizaje e inculcaron los valores y disciplinas que son propias de esta carrera.

A la empresa Casa Buralgo, que autorizo para realizar el estudio y desarrollar este trabajo de grado.

Contenido

	Pág.
Introducción	19
1. Problema de la investigación	21
1.1. Tema de investigación	21
1.2. Línea de investigación	21
1.3. Planteamiento del problema de investigación	21
1.3.1. Descripción del problema	21
1.3.2. Formulación del problema	23
1.4. Objetivos	23
1.4.1. Objetivo general	23
1.4.2. Objetivos específicos	23
1.5. Justificación	24
1.6. Viabilidad	25
1.7. Delimitación	25
2. Marco referencial	26
2.1. Antecedentes	26
2.2. Marco contextual	29
2.2.1. Macrocontexto	29
2.2.2. Microcontexto	31
2.2.3. Reseña histórica	35
2.3. Marco legal	36

2.4.	Marco teórico	39
2.5.	Marco conceptual	48
3.	Metodología	50
3.1.	Paradigma	50
3.2.	Enfoque	50
3.3.	Método	50
3.4.	Tipo de investigación	51
3.5.	Población y muestra	51
3.5.1.	Población	51
3.5.2.	Muestra	51
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de la información	51
3.6.1.	Fuentes primarias	51
3.6.2.	Fuentes secundarias	52
3.6.3.	Fuentes terciarias	52
4.	Resultados de la investigación	53
4.1.	Diagnóstico interno de la estructura organizacional.	53
4.2.	Descripción de cargos.	70
4.3.	Manual de procedimientos.	116
	Conclusiones	123
	Recomendaciones	125
	Referencias	126
	Anexos	130

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Conocimiento sobre el reclutamiento de personal en la empresa	53
Tabla 2. Conocimiento sobre misión y visión	54
Tabla 3. Visibilidad misión y visión	55
Tabla 4. personalización de la misión y visión	56
Tabla 5. Enfoque de la misión y visión hacia el bienestar de clientes y colaboradores	58
Tabla 6. Claridad de los objetivos	59
Tabla 7. Conocimiento del personal de estrategias para lograr los objetivos	60
Tabla 8. Concordancia de valores personales con los de la empresa	61
Tabla 9. Claridad sobre a quién acudir en caso de presentar problemas	62
Tabla 10. Claridad de las líneas de autoridad	63
Tabla 11. Agrupación de las secciones de la empresa	64
Tabla 12. Delegación de funciones del cargo	65
Tabla 13. Desempeño de actividades para el que lo contrataron	66
Tabla 14. Utilización de mecanismos para la evaluación y control	67
Tabla 15. Necesidad de realizar inducción	68
Tabla 16. Realización de funciones que no le corresponden	69
Tabla 17. Cargos en la organización	72
Tabla 18. Conocimiento del organigrama	73
Tabla 19. Claridad sobre la posición de cada colaborador en el organigrama	74
Tabla 20. Claridad sobre los niveles de autoridad	75
Tabla 21. Conocimiento sobre el tipo de actividades para realizar cada procedimiento	116

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Mapa división política de Colombia	29
Figura 2. División Político Administrativa del Departamento de Nariño	31
Figura 3. Centralidades San Juan de Pasto	33
Figura 4. Logo Casa Buralgo	35
Figura 5. Organigrama vertical	44
Figura 6. Organigrama Horizontal	44
Figura 7. Organigrama Mixto	45
Figura 8. Organigrama Circular	46
Figura 9. Reclutamiento personal de la empresa	53
Figura 10. Conocimiento sobre misión y visión	54
Figura 11. Visibilidad misión y visión	56
Figura 12. Personalización de la misión y visión	56
Figura 13. Enfoque de la misión y visión hacia el bienestar de clientes y colaboradores	58
Figura 14. Claridad de los objetivos	59
Figura 15. Conocimiento del personal de estrategias para lograr los objetivos	60
Figura 16. Correlación de valores personales con los de la empresa	61
Figura 17. Claridad sobre a quién acudir en caso de presentar problemas	62
Figura 18. Claridad de las líneas de autoridad	63
Figura 19. Agrupación de las secciones de la empresa	64
Figura 20. Delegación de funciones de cada cargo	65
Figura 21. Desempeño de actividades para el que lo contrataron	66

Figura 22. Utilización de mecanismos para la evaluación y control	67
Figura 23. Necesidad de realizar inducción	68
Figura 24. Realización de funciones que no le corresponden	69
Figura 25. Conocimiento del organigrama	73
Figura 26. Claridad sobre la posición de cada colaborador en el organigrama	74
Figura 27. Claridad sobre los niveles de autoridad	75
Figura 28. Organigrama Propuesto	77
Figura 29. Conocimiento sobre el tipo de actividades para realizar cada procedimiento	116
Figura 30. Conocimiento sobre el manual de funciones	117
Figura 31. Diagrama de flujo compras	119
Figura 32. Diagrama de flujo ventas	120
Figura 33. Diagrama de flujo - pago de nómina	121
Figura 34. Diagrama de flujo - pago a proveedores	122

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo A. Carta de la empresa	131
Anexo B. Encuesta a colaboradores	132

Resumen analítico de estudio

Programa académico: Administración de empresas

Fecha de elaboración del RAE: 16 de agosto de 2022

Autores de la investigación:

Maria Fernanda Beltran Ordoñez

Jenny Margoth Montenegro Burbano

Oscar Fernando Sánchez Rodríguez

Asesora:

Claudia Magali Solarte Solarte

Jurados:

Jairo Roberto Zambrano Hineirosa

Orlando Estupiñan Revelo

Título: Diseño de la estructura organizacional para la empresa Casa Buralgo en la ciudad de San Juan de Pasto para el año 2022

Palabras claves: Diseño organizacional, manual de funciones, diagrama de flujo.

Descripción:

El siguiente trabajo propone una estructura de diseño organizacional para la empresa Casa Buralgo de la Ciudad de San Juan de Pasto, donde se tendrá en cuenta el diagnóstico interno de la empresa, como resultado proponiendo el organigrama, el diseño de cargos y el diagrama procesos.

El trabajo contiene lo siguiente: Introducción, descripción y formulación del problema, objetivos, justificación, marco referencial, marco legal, marco teórico, metodología, resultados de la investigación, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Contenido:

El presente documento se compone de cuatro capítulos sustanciales, no obstante, se inicia con la introducción la cual se encuentra como un apartado necesario para otorgar una entrada al documento, en esta se otorga un primer acercamiento al proyecto investigativo situación por la cual en esta se evidencian de manera superficial los antecedentes investigativos, tanto los que aluden al ámbito histórico del establecimiento a analizar, como los teóricos prácticos que emanan de investigaciones anteriores.

En capítulo primero se concentra en el problema de investigación, en el cual se realiza un análisis sobre el porqué de la realización del proyecto de investigación, partiendo de una pregunta específica que se intenta responder en la totalidad del trabajo escrito, así como las principales estadísticas del sector, y las particularidades de la organización que son relevantes para la investigación. Así mismo se deja por sentado la viabilidad del proyecto y la delimitación de la investigación.

Seguidamente en el capítulo segundo se construye el marco de referencia en este se concentran los constructos teóricos y conceptuales que ayudan a comprender la relevancia del diseño organizacional para cualquier organización y los componentes de este mismo, en cuanto a los antecedentes que son el primer apartado de este capítulo en él que se encuentran los

antecedentes internacionales y nacionales en cuanto a la temática planteada, así mismo se establece la delimitación espacial del proyecto haciendo alusión al marco contextual en donde se analiza en un primer momento el macro contexto, el micro contexto y la reseña histórica de la investigación, en este se evidencian las leyes, normas y decretos que son necesarios para comprender la actividad comercial de la empresa y analizar, consecuentemente se evidencia el marco teórico y el marco conceptual, de los cuales se han referido con anticipación.

Para el capítulo tercero se tiene la metodología de investigación la cual comprende el paradigma de la investigación el cual se referencia como positivista toda vez que acoge el método científico, de la misma manera se realiza la investigación a través de un enfoque descriptivo y de un método de investigación cuantitativo, de la misma manera se presenta el tipo de investigación y la población y muestra, en cuanto a las técnicas de recolección de información se escoge la encuesta, precisamente porque este tipo de instrumento permite acoger la información precisa sobre el tema de estudio.

El capítulo cuarto lo componen los resultados subdivididos de acuerdo con los objetivos planteados, dado a ello se presenta entonces en un primer momento el diagnóstico interno de la empresa, seguidamente en el apartado segundo se realiza el diseño de manual de cargos, finalmente se realiza el manual de procedimientos y procesos.

Para finalizar la investigación en general se ponen al descubierto las conclusiones y la bibliografía.

Metodología:

Para la realización de la investigación fue necesario ocupar como apoyo la investigación cuantitativa bajo un paradigma positivista, este es sustancial debido a que otorga un carácter científico a la investigación, en cuanto al enfoque ocupado este se define como se había establecido con anticipación como cuantitativo debido a que es necesario hacer uso de datos específicos para otorga cumplimiento a los objetivos propuestos, estableciendo la relevancia que tiene el enfoque cuantitativo se precisa ocupar un método empírico analítico reconocido por hacer conocer al investigador la realidad que es tangible. De la misma manera siendo necesario establecer un diseño organizacional se opta por escoger un tipo de investigación descriptiva.

Referencias:

Casa Buralgo. 2022.

Chiavenato Idalberto, (2009). Comportamiento organizacional. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: Diseño de puestos (8ª ed.,)

Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración: La administración y sus perspectivas (7ª ed.,). McGraw-Hill.

Franklin, E. (2009). Organización de empresas: Estructuras organizacionales (3ª ed.,). McGraw Hill.

McGraw Hill.

Serna, H. (2008). Gerencia estratégica: planeación. (3ª ed.,). Panamericana editorial.

Asociación Colombiana de Fabricantes de Autopartes. (2014). *Desarrollo y Prospectiva de la Industria Automotriz en Colombia*. <http://www.acolfa.org.co/index.php/acolfa/19-acolfa-2014/file>

PROCOLOMBIA. (2015). *Una industria automotriz en constante crecimiento.*

<https://www.colombia.co/extranjeros/negocios-en-colombia/inversion/una-industria-automotriz-en-constante-crecimiento/>

Anexos: Se tiene como anexo el formato de encuesta para colaboradores.

Introducción

Teniendo en cuenta la importancia y las exigencias del mercado se pretendió desarrollar, un diseño de la estructura organizacional, en donde se concentra el estudio de la organización y sus mecanismos de gestión, a través de un diagnóstico interno, para proponer alternativas de solución mediante el diseño de una estructura organizacional para la Empresa Casa Buralgo en la Ciudad de San Juan de Pasto para el año 2022.

Casa Buralgo SAS, es una empresa ubicada en la calle 18 N.º 16-58 centro en la ciudad de Pasto, dedicada a la comercialización de llantas, repuestos, seguros, accesorios de lujo, unidades, conjuntos y subconjuntos mecánicos, además presta servicio de mantenimiento para motos y vehículos. Actualmente la empresa cuenta con 21 sedes en el departamento de Nariño.

Con el desarrollo del trabajo de grado, se pretendió indicar a la empresa objeto de estudio, cuáles son las condiciones internas que actualmente están realizando, que pueden llevar a que la organización no evolucione positivamente, o que están truncando su crecimiento; para identificar estos aspectos se realizaron actividades al interior de la empresa tales como la observación, entrevista, encuestas. La realización de la propuesta que tiene relación con la estructura, manuales de procedimientos como requisitos básicos para llevar un debido proceso y desarrollo de actividades de manera organizada.

Esto debido a que la estructura organizacional, tiene la función de establecer: autoridades, jerarquías, cadenas de mando y actividades; que, a través de la planeación, organización,

coordinación y control, buscan alcanzar metas y objetivos, cumpliendo la y la misión y visión propuesta.

1. Problema de la investigación

1.1. Tema de investigación

Estructura Organizacional

1.2. Línea de investigación

Gestión y competitividad: Se concentra en el estudio de la organización y en sus mecanismos de gestión a través de un diagnóstico para proponer alternativas de solución mediante la elaboración de una estructura organizacional. En ese orden de ideas la propuesta de la estructura organizacional que se desarrollará a la empresa Casa Buralgo, permitirá realizar un diagnóstico de cuales son en el momento las actividades que cada uno de los funcionarios desarrolla para el cumplimiento de los objetivos.

1.3. Planteamiento del problema de investigación

1.3.1. Descripción del problema

Casa Buralgo SAS es una empresa fundada en Enero de 1979, ubicada en la calle 18 N.º 16-58 en la ciudad de Pasto, dedicada a la comercialización de llantas, motos, automóviles repuestos, seguros, accesorios de lujo, unidades, conjuntos y subconjuntos mecánicos, además, presta servicio de alienación y balanceo, cambio de llantas, acetite, reencaches y mantenimiento para motos y vehículos.

Hay que resaltar que el sector automotriz en Colombia está constante crecimiento y es una de los más competitivos, pues varias organizaciones ofrecen productos y servicios similares a

precios semejantes, con facilidades de pago y crédito, es por esto que Casa Buralgo, debe tener una estructura organizacional definida y organizada.

Sin embargo, presenta falencia en las funciones que se deben desempeñar en cada puesto de trabajo, esto se debe a que la empresa no cuenta con una estructura organizacional definida y actualizada que detalle las funciones y procedimientos a seguir, generando desconocimiento con respecto a las descripciones de los perfiles para cada cargo que impide reconocer las funciones a desempeñar, así como las responsabilidades que cada persona debe asumir, además hay desconocimiento de la información principal como la visión, misión, los valores y objetivos, también la falta de capacitación puede presentar situaciones inesperadas, como, retrasos, demoras y pérdida de tiempo en la ejecución de labores, lo que genera un bajo rendimiento por parte del personal.

Pues las decisiones administrativas son pilares para el desarrollo de las empresas, puesto que no tener un diseño organizacional adecuado y una visión a futuro de lo que se quiere lograr, podrían ser obstáculos para alcanzar el éxito deseado.

Es por ello, que es necesario realizar el diseño de una estructura organizacional, que a su vez esclarezca cual es la planeación que se proyecta, teniendo en cuenta los propósitos con relación a las políticas gerenciales y jerarquía de los cargos, con el fin de otorgar los procedimientos y parámetros adecuados, teniendo en cuenta la importancia del cliente interno y externo que tiene la empresa para que este alcance sus objetivos y sea más eficaz y eficiente.

La estructura organizacional genera orden en una empresa, identificando y clasificando las actividades de la empresa, agrupando en divisiones asignando autoridad para la toma de decisiones y su seguimiento.

1.3.2. Formulación del problema

¿La elaboración de una estructura organizacional para la empresa Casa Buralgo en la ciudad de San Juan de Pasto, permitirá desarrollar sus actividades de una manera más eficiente, eficaz y productiva?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Elaborar la estructura organizacional para la empresa Casa Buralgo en la ciudad de San Juan de Pasto para el año 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

Elaborar un diagnóstico interno de la estructura organizacional de la empresa Casa Buralgo en el municipio de Pasto.

Realizar un análisis y descripción de los cargos para la empresa Casa Buralgo en el municipio de Pasto.

Diseñar el manual de procedimientos para la empresa Casa Buralgo en el municipio de Pasto.

1.5. Justificación

La presente investigación busca proponer una estructura organizacional para la empresa Casa Buralgo de Pasto, pues en la misma se identificará las funciones que se debe realizar en cada puesto de trabajo, que permita mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa. Según Chiavento (2009), “Para un diseño organizacional se debe tener en cuenta diferentes aspectos cómo dividir el trabajo y asignarlo a distintos puestos, grupos y departamentos, y de esta manera lograr la coordinación necesaria para alcanzar los objetivos de la organización” (p. 92). En ese sentido la información que aportara el trabajo será sobre temas relacionados con la definición del cargo, el organigrama y manual de procedimientos, que facilitara alcanzar los objetivos trazados por la empresa, también permitirá que los directivos de la empresa deleguen funciones a los distintos niveles, incitando a optimizar los recursos de la empresa y generando un incremento en la productividad.

Esta investigación contribuirá a que la empresa sea dirigida con conceptos administrativos, y por ende con un diseño organizacional establecido, prestando un servicio de la mejor calidad, siendo más eficientes y eficaces beneficiando a los colaboradores, clientes y proveedores a nivel organizacional de manera interna y externa.

De igual manera el proyecto nos permite como estudiantes de administración de empresas poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica. Esta investigación más que un proyecto de grado es una base, que nos prepara de manera personal y profesional para contribuir con el crecimiento de las organizaciones.

1.6. Viabilidad

La propuesta titulada “Diseño de la estructura organizacional para la empresa Casa Buralgo en la ciudad de San Juan de Pasto para el año 2022” de la facultad de ciencias administrativas y contables de la universidad CESMAG, es viable ya que se cuenta con el aval de la empresa Casa Buralgo quienes facilitaran la información necesaria para la elaboración de la misma.

Así mismo existe facilidad de acceso en cuanto a documentos académicos como lo son: tesis, libros, artículos de revistas, ensayos entre otros; los cuales permitirán anexar información confiable a la investigación. De igual manera se contará con el apoyo de herramientas y plataformas virtuales, que permiten acceder a diferentes páginas de información que serán de gran importancia para la recolección de información y ejecución de la investigación.

Finalmente se cuenta con la orientación de docentes capacitados en temas de investigación quienes nos guiaran para realizar y llevar a cabo esta investigación con toda la normatividad y seguimiento de pasos correspondientes, permitiendo lograr los objetivos planteados en el presente.

1.7. Delimitación

Se realizo un diseño de una estructura organizacional, para la empresa Casa Buralgo, ubicada en la calle 18 N.º 16 - 58 Centro en la ciudad de San Juan de Pasto; la investigación se llevará a cabo durante el año 2021 y 2022.

2. Marco referencial

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Se consideró el siguiente trabajo de grado: "Plan de diseño organizacional para la empresa automotriz" de los autores: Luis Eduardo Sempertegui San Lucas y Angie Nicole Noawak Morales del programa de ingeniería comercial de la universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

El objetivo general: diseñar un Plan de Diseño Organizacional para la Empresa Automotriz AS.

Conclusión; finalmente se estructuró un organigrama con las competencias que desarrollará cada uno de los trabajadores y programó la documentación de la guía organizacional desglosando las áreas por departamentos y actividades, ambas actividades fueron necesarias debido a que la Automotriz AS carecía de un plan organizacional, con estas acciones se espera que las distintas áreas de la empresa mejoren su gestión y con ello su productividad. (Sempertegui & Noawak, 2019).

Aporte: este trabajo es crucial, ya que hoy en día se debe integrar todas las áreas de una empresa para poder tener un diagnóstico y definir qué medidas tomar para poder elaborar un diseño organizacional que permita determinar todas las actividades que debe desempeñar cada trabajador dentro de su puesto de trabajo, dejando claro “que es lo que deben hacer”.

A nivel nacional

Se consideró el siguiente trabajo de grado: “Proyecto de estructuración organizacional y administrativa de la empresa Tracto Partes Bogotá S.A.S” de los autores: David Alejandro García Barrera y Viviana Maricela Giraldo Pérez del programa de administración de empresas de la universidad Santo Tomas de Aquino de Bogotá.

El objetivo general: diseñar un plan de mejoramiento según los resultados del diagnóstico en gestión organizacional, el cual permita evaluar los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

Conclusión: se definió que al recopilar toda la información para el desarrollo del diagnóstico arrojó las debilidades y amenazas a las que en ese momento se enfrenta la empresa. Basándose en esto se realizó el plan de mejora y estrategias oportunas las cuales contrarresten dichas debilidades y falencias para ser presentadas a la organización con el fin de mejorar su gestión empresarial. En cuanto al análisis interno de la empresa Tracto Partes Bogotá S.A.S. se pudo concluir que la empresa presenta deficiencia en la estructura organizacional, la cual no le permite tener metas definidas, objetivos claros, una comunicación asertiva entre las áreas, esto impide la implementación y evaluación de los indicadores de eficiencia, efectividad y eficacia. Mediante este diagnóstico también se pudo concluir que debido a su poca trayectoria y a su deficiencia en sus directrices administrativas carece de planes de acción a mediano y largo plazo. Mediante el diagnóstico en el análisis externo se pudo evidenciar una alta competitividad en el sector autopartista, de igual forma los factores macroeconómicos son una fuerte amenaza para el posicionamiento y crecimiento de la empresa, esto debido a la comercialización de

productos de baja calidad que están entrando al mercado local ya que no son genuinos y han sido usados en otros países. (García & Giraldo, 2016).

Aporte: este trabajo es importante para el estudio que se está realizando a la empresa Casa Buralgo, ya que al identificar los problemas que posee la empresa se puede ayudar al diseño de una estructura organizacional que permita que la empresa aproveche las oportunidades y fortalezas que se le presenten.

A nivel regional

Se consideró el siguiente trabajo de grado: Diseño de la Estructura Organizacional de la Empresa Asociación Almacén Comunitario Cxha Cxha Wala (ASOWALA) de los autores María Daniela Musicue Talaga Stephany Carmona Bedoya; del programa de administración de empresas de la Universidad Antonio Nariño.

El objetivo general: diseñar de la estructura organizacional de la organización Asociación almacén comunitario CXHA CXHA WALA (ASOWALA).

Conclusión; la propuesta de diseño y estructura organizacional, basados en las necesidades y resultados obtenidos a partir del diagnóstico, permitió definir una estructura lineal para el almacén, así como definir la misión, visión, principios y valores corporativos y la presentación de un nuevo organigrama que le permita a cada uno de los colaboradores identificar su rol dentro del almacén. (Musicue & Carmona, 2020).

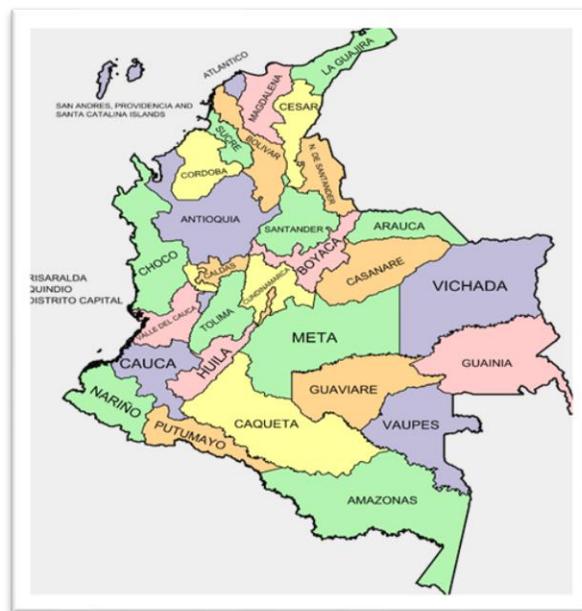
Aporte: los procesos de diseño de la estructura organizacional para la empresa Casa Buralgo, son fundamentales para conseguir un mejoramiento continuo que contribuya a la empresa evitar las fallas y contrarrestar las debilidades de las principales actividades que desarrolla la organización y que pueden ser identificadas como métodos que permitan coordinar acciones desde el diagnostico de sus necesidades.

2.2. Marco contextual

2.2.1. Macrocontexto

Figura 1

Mapa división política de Colombia



Fuente: Wikipedia (2022). https://es.wikipedia.org/wiki/Departamentos_de_Colombia

La República de Colombia está situado en la esquina noroccidental de América del Sur y tiene un área continental de 1.141.748 km², más un área marítima de 928.660 km². Colombia limita al este con Venezuela y Brasil, al sur con Perú y Ecuador y al noroeste con Panamá; en cuanto a

límites marítimos, colinda con Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Honduras, Jamaica, Haití, República Dominicana y Venezuela en el Mar Caribe, y con Panamá, Costa Rica y Ecuador en el Océano Pacífico. Colombia tiene soberanía en el mar Caribe, el océano Pacífico, la selva amazónica, la cuenca del Orinoco y los Andes.

Colombia se divide en 32 departamentos, 1.123 municipios, y un distrito capital, Bogotá. Gracias a su privilegiada posición geográfica: dos océanos, tres cordilleras, selvas y llanuras, Colombia ha sido calificado como un país continente, inmensamente rico en paisajes y lugares aún inexplorados y, por lo tanto, con una alta oferta turística (Universidad EAFIT, 2021)

En Colombia el sector automotriz es una industria en crecimiento, pues este está relacionado con la cadena de autopartes y repuestos, de acuerdo con Pro-Colombia (2015): este sector aporta un 4% al PIB industrial del país, generando 24.783 trabajos directos en edades entre 18 y 28 años y cuenta con más de 8 mil empresas registradas. Además, para el año 2019 las exportaciones de autopartes fueron de USD 328 millones principalmente con productos como baterías, neumáticos y vidrio de seguridad (PROCOLOMBIA, 2015).

Durante el período de 2007 al 2014 Colombia ha exportado a diferentes países autopartes, siendo como principales destinos: Ecuador, Brasil, Venezuela, Estados Unidos, Perú, Chile, y Panamá. Los principales productos de autopartes exportadas han sido acumuladores eléctricos de plomo, llantas neumáticas, vidrio de seguridad, ruedas y sus partes, guarniciones para frenos, ejes con diferencial faros entre otros productos. (Asociación Colombiana de Fabricantes de Autopartes [Acolfa], 2014).

Sin embargo, el sector de autopartes y en Colombia ha presentado un alto nivel de informalidad, pues mucha de la oferta del país viene de establecimientos sin registros ya que el 50% de las autopartes vendidas en Colombia corresponden a mercado irregular, ya sea de contrabando, ligado a piezas de dudosa naturaleza.

Según Rico (2019):

Para el 2032, el sector tiene como meta que Colombia sea reconocido como un país líder exportador en el mercado de autopartes y vehículos, generando ingresos de al menos US\$5.000 millones, con un posicionamiento de campeón regional en segmentos específicos con alto valor agregado.

2.2.2. Microcontexto

Figura 2

División Político Administrativa del Departamento de Nariño



Fuente: https://idsn.gov.cored_web2/mapas.html

Nariño, departamento de Colombia situado en el extremo suroccidental de Colombia entre los $0^{\circ} 21'$ y $2^{\circ} 40'$ de latitud N y los $76^{\circ} 50'$ y $79^{\circ} 02'$ de longitud O, limita al norte con el departamento del Cauca, al este con Putumayo, al sur con el Ecuador, y al oeste con el Océano Pacífico.

El departamento, que tiene una extensión de 33.68 km^2 , es el más volcánico de Colombia, pues en su territorio se ubican el Azufral, Chiles, Cumbal, Doña Juana y Galeras. Nariño está conformado por 64 municipios 188 corregimientos y 312 inspecciones de policía. San Juan de Pasto es su capital, y entre los principales municipios encontramos Albán, Barbacoas, Colon, Imues, Ipiales, Linares, Pupiales, Ricaurte, Samaniego, Tumaco, Tuquerres, y la Cruz”

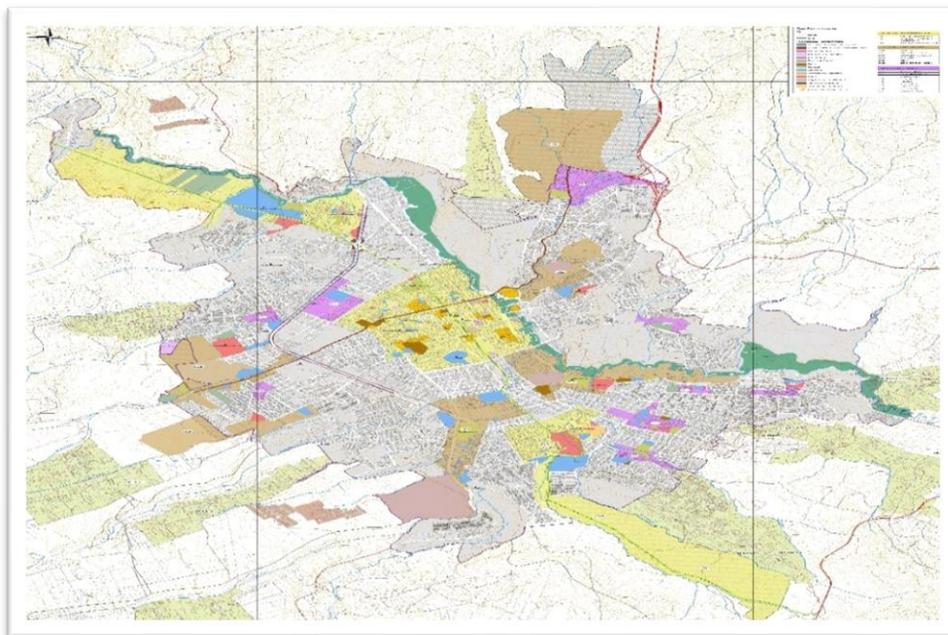
Su economía está basada en la agricultura, la ganadería y en menor medida, la artesanía, el turismo, la minería y la pesca. Los productos agrícolas más destacados son el trigo, la cebada y las papas (las patatas) entre los metales que se explotan se destacan el oro, la plata y el cobre.

Según Mincomercio (2022), la participación de Nariño en el PIB nacional es de 1,58%, generando una situación de pobreza, en comparación con otros departamentos, donde al momento de dividir los recursos en el país, a Nariño le corresponderá una mínima fracción; esto en parte se debe a que toda la industria en el departamento pertenece a las MIPYMES.

En Nariño, “el sector de autopartes y accesorios de lujo es el sector que mayor participación tiene en el desarrollo de la encuesta es comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas con un 26,3%” (Cámara de comercio [CCP], 2020). Además, Nariño cuenta más de 76 empresas dedicadas a este sector.

Figura 3

Centralidades San Juan de Pasto



Fuente. Alcaldía de Pasto

La empresa a la cual se va a realizar la investigación es Casa Buralgo, la cual su sede principal está ubicada en la calle 18 N.º 16-58, centro de la ciudad de San Juan de Pasto, Municipio de San Juan de Pasto.

San Juan de Pasto es una ciudad de Colombia, capital del departamento de Nariño. El municipio se localiza en el extremo suroccidental colombiano, a una altura de 2.559 metros sobre el nivel del mar y posee una temperatura media de 14 grados centígrados; el territorio municipal

tiene una superficie de 1.181 km² y un área urbana de 26.4 km². Pasto se consolida como el epicentro de la vida económica y social del departamento de Nariño, con un total de 392.589 habitantes.

La ciudad ha sido centro administrativo cultural y religioso de la región desde la época de la colonia. Es también conocida como «Ciudad sorpresa de Colombia» sus innumerables centros turístico hace que San Juan de Pasto es una de las ciudades más visitadas, los carnavales de blanco y negros patrimonio histórico de la humanidad deslumbra anualmente con sus desfiles iniciando el 2 y finalizando el 7 de enero (Alcaldía de Pasto, 2020).

Pasto concentra la mayor parte de las actividades industriales y comerciales del departamento, donde la estructura empresarial se caracteriza por la presencia de micro y pequeñas empresas. El Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas se reparte en todas las comunas del municipio de Pasto. Existen una gran cantidad de empresas formales e informales en el sector de autopartes y accesorios de lujo. (CCP, 2020). Formalmente en Pasto hay 38 empresas dedicadas a este sector.

De acuerdo con la Cámara de Comercio de Pasto (2021) para el año 2021, se observa que la participación en porcentaje % según sector económico, un 48% está inscrita a actividades relacionadas a Comercio al por mayor y menor y Reparación de Vehículos, aportando 19,1% al PIB del departamento.

2.2.3. Reseña histórica

Figura 4

Logo Casa Buralgo



Fuente: Casa Buralgo (2022)

Casa Buralgo es una empresa con más de 40 años en el mercado, fundada el 06 de enero de 1979 por el señor Edmundo Burbano Bravo, ofreciendo soluciones de movilidad y seguridad en servicios asociados con el sector automotriz del mercado local y regional.

Actualmente Casa Buralgo, se dedica a la compra y venta de vehículos, motos, llantas, seguros, automotores, repuestos, accesorios, conjuntos y subconjuntos mecánicos. Además, brinda servicio de frenos, alineación, balanceo, reencauche, lubricación, mecánica rápida, cambio de aceite y baterías para todo tipo de vehículo y motos.

Hoy por hoy, Casa Buralgo cuenta con 13 sedes en el municipio de Pasto, 6 en Ipiales, 1 en Tuquerres y 1 en Samaniego; de la cual su sede principal está ubicada en la calle 18 N.º 16-58, Centro, Pasto. La empresa tiene once socios y su representante legal es la señora Myrian Patricia Eraso Chamorro

Casa Buralgo ha logrado alianzas estratégicas con marcas Premium reconocidas por su enorme trayectoria, también ha incorporado en el portafolio productos de reconocidas marcas como en:

Llantas: MICHELIN.

Vehículos: SUZUKI, CITROEN.

Motos: KYMCO, KTM, KAWASAKI, VICTORY Y STARKER.

Además, todos los productos y servicios cuentan con la garantía y respaldo de una Empresa y Fabricantes comprometidos con el desarrollo de la región. (Casa Buralgo, 2020).

2.3. Marco legal

El sector de la comercialización de autopartes, accesorios de lujo y de alineación debe cumplir con una serie de aspectos legales para poder desarrollar su actividad mercantil.

Casa Buralgo al ser una empresa legalmente constituida, cumple con todas las normas establecidas a nivel general en Colombia, bajo esta perspectiva se presentan a continuación algunas normas y leyes de mayor trascendencia que se debe tener en cuenta para su funcionamiento.

Constitución política de Colombia (2015).

Artículo 25 “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (p.16).

Artículo 333 “la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común” (p.91).

Ley 232 de 1995 “Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales”.

Esta ley dispone los requisitos para el funcionamiento de establecimientos de comercio tales como: requisitos documentables, normas de uso de suelos, intensidad auditiva, horario, ubicación, condiciones locativas, de seguridad y sanitarias.

Ley 9 de 1979 “De la protección del medio ambiente”.

Es de vital importancia que Casa Buralgo cumplan con las disposiciones sanitarias que le aplique esta ley, pues en ella se estipulan las normas generales que servirán de base para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana, el medio ambiente.

Ley 1010 de 2006 “Corregir y sancionar el acoso laboral”.

Esta ley adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo (p.1).

Es importante conocer el clima organizacional ya que los recursos humanos están estrechamente relacionados con los distintos procesos de la empresa objeto de estudio y de cualquier entidad. los diferentes conflictos que se puedan presentar referentes al marco de las relaciones de trabajo su gestión y solución.

ISO 45001 (2018). “Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo”.

Es la norma internacional para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, destinada a proteger a los trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales. Es aplicable a cualquier organización, independientemente del tamaño, tipo y naturaleza, busca reducir los riesgos y accidentes para la empresa y sus trabajadores.

Código de comercio (1971).

ARTICULO 10 Establece quien es comerciante. “Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. La calidad de comerciante se adquiere, aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona” (p.3).

ARTÍCULO 19 Es obligación de todo comerciante.

- ✓ Matricularse en el registro mercantil.
- ✓ Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad.
- ✓ Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales.
- ✓ Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades.
- ✓ Derogado. (Ley 222 de 1995). 6o) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal (p.6).

ARTICULO 25. “Define a la empresa como toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración y custodia de bienes, o para la prestación

de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio” (p.9).

Código sustantivo del trabajo (1950).

“La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre {empleadores} y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social” (p.1).

Las empresas en Colombia están regidas por una recopilación de normas contenidas en el código sustantivo de trabajo que nacen con la finalidad de proteger las partes involucradas en un contrato laboral. La protección, el derecho al trabajo, la igualdad, el mínimo de derechos y garantías, con un enfoque en la armonía y economía con el equilibrio social en las organizaciones.

2.4. Marco teórico

Diseñar una estructura organizacional que permita a los trabajadores realizar su trabajo con eficiencia y eficacia, con el fin de lograrlos objetivos de la organización.

En ese orden de ideas, dentro del marco teórico se encontrarse diversos términos del enfoque administrativo que se relacionan y darán el soporte teórico a la propuesta de diseño de una estructura organizacional para la empresa Cas Buralgo.

Administración:

Según Chiavenato (2006), la administración es la “Manera de integrar las organizaciones o partes de ellas. Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz” (p. 20).

La administración en las empresas sirve para aprovechar de la mejor manera los recursos materiales, financieros, técnicos y humanos disponibles que siempre serán escasos.

Proceso Administrativo:

Chiavenato (2006) define al proceso administrativo como:

El conjunto de funciones administrativas o elementos de la administración: a saber: planeación, organización, dirección y control. desarrolladas para lograr un objetivo en común, Es un proceso cíclico y sistémico.

- La Planeación fase del proceso administrativo que establece los objetivos a alcanzar e identifica las estrategias y acciones que se necesitan para lograrlos
- Organización fase del proceso administrativo que define la división del trabajo que será desempeñado por medio de tareas en distintos órganos o puestos.
- Dirección: fase del proceso administrativo que coordina y reúne los esfuerzos de todas las personas a efecto de garantizar que desempeñen sus tareas de modo que la organización alcance sus objetivos
- Control: fase del proceso administrativo que evalúa el desempeño, compara los resultados con los objetivos y aplica medidas correctivas cuando es necesario (p.72).

Dentro del proceso administrativo el administrador vela para que las tareas y actividades establecidas se cumplan a cabalidad en el día a día.

Diseño organizacional:

De acuerdo con Chiavenato (2009)

El diseño organizacional es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias este involucra aspectos centrales, por ejemplo, cómo dividir el trabajo y asignarlo a distintos puestos, grupos, unidades y departamentos, y cómo lograr la coordinación necesaria para alcanzar en forma sincronizada los objetivos de la organización. Estas decisiones generalmente se dan a conocer mediante organigramas y descripciones de puestos (p. 206).

El diseño organizacional contribuye de cuatro maneras diferentes a la organización; es decir, procura atender cuatro requisitos fundamentales.

1. *Diferenciación:* se refiere a la división de trabajo en departamentos o subsistemas y en capas de niveles jerárquicos.
2. *Formalización:* se refiere a la existencia de reglas y reglamentos que prescriben cómo, cuándo y por qué se ejecutan las tareas. La formalización es el grado en que las reglas y reglamentos se definen explícitamente para gobernar el comportamiento de los miembros de la empresa. La formalización puede hacerse mediante:

- El cargo: a través de especificaciones relacionadas con el cargo en sí, como la descripción de éste.
 - El flujo de trabajo: a través de instrucciones y procedimientos detallados sobre cómo ejecutar las tareas, como el proyecto de elaboración de un producto.
 - Las reglas y los reglamentos: a través de formalización de reglas y procedimientos para todas las situaciones posibles, especificando quién puede (o no puede) hacer ciertas cosas, cuándo, dónde para quién y con qué autorización.
3. *Centralización*: se refiere a la localización y distribución de la autoridad. Para tomar decisiones. La centralización implica concentración de las decisiones en la cima de la organización, es decir el nivel institucional con poca o ninguna delegación en el nivel intermedio.
4. *Integración*: se refiere a los medios de coordinación y enlace de las partes de la organización. Cuando mayor sea la diferenciación, más heterogénea es la estructura de la empresa y mayor la necesidad de coordinar las diferentes partes de la organización, con el fin de obtener un funcionamiento coherente, armónico y sinérgico.

La integración es el proceso que facilita el enlace y se lleva a cabo a través de medios de coordinación los esquemas de integración más utilizados son:

- Jerarquía administrativa
- Departamentalización
- Asesoría(staff)

- Comisiones y fuerzas de tareas
- Reglas y procedimientos
- Objetivos y planes
- Distribución física o arquitectura

Un diseño organizacional se encarga de organizar el trabajo y crear mecanismos que faciliten implementar estrategias, su importancia se verá reflejada con el cumplimiento de los objetivos que se propongan en cada área, pues al implementar la delegación de funciones en la empresa se está descentralizando las responsabilidades a los diferentes integrantes de la organización.

Organigrama:

Conforme a Franklin (2009) define que:

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría (p.124).

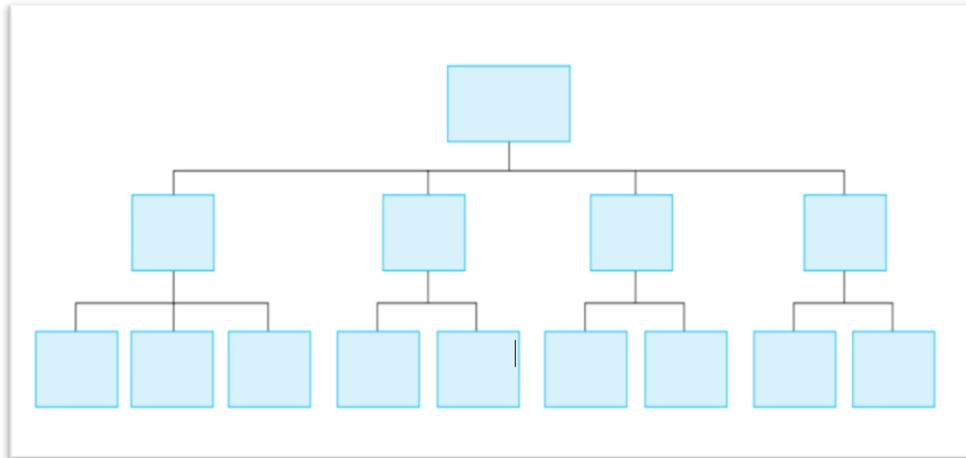
Tipos de organigrama

- Organigrama Vertical
- Organigrama Horizontal
- Organigrama Mixto
- Organigrama Circular

Verticales: “Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada” (p. 128).

Figura 5

Organigrama vertical

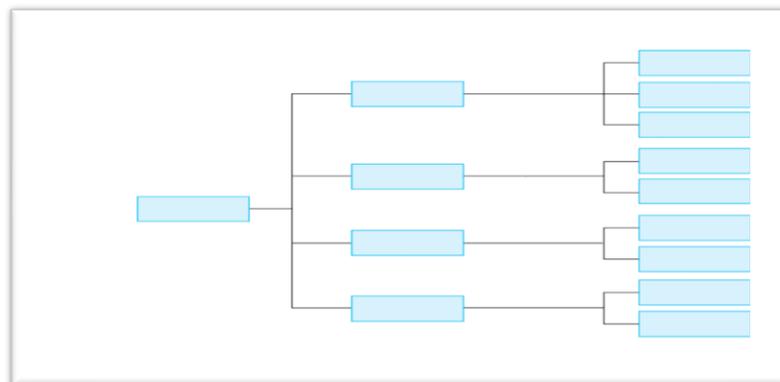


Fuente: (Franklin, 2009. p 128)

Horizontal: “Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se estructuran por líneas dispuestas horizontalmente” (p.129).

Figura 6

Organigrama Horizontal

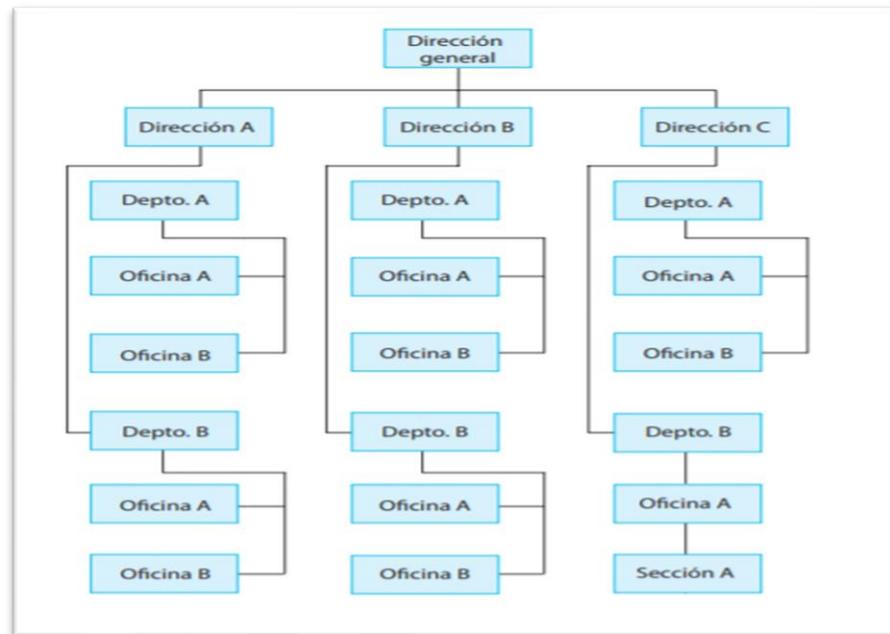


Fuente: (Franklin, 2009. p 129)

Mixtos “Utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de tráfico” (p.129).

Figura 7

Organigrama Mixto



Fuente: (Franklin, 2009. p 130)

Circular: según Reyes (1987)

Son diagramas circulares que describen un área central que corresponde a la autoridad máxima de la empresa a cuyo alrededor se traza círculos concéntricos, cada uno de los cuales constituye un nivel sucesivo de menor autoridad de la organización. En cada uno de los círculos se coloca a los jefes inmediatos y las líneas que los vinculan, representa canales de mando y responsabilidad (p.228).

Figura 8

Organigrama Circular



Fuente: <https://organigramaskev.blogspot.com/>

Manual de Funciones:

Para Chiavenato (2007) un manual de funciones

Es un documento donde se detallan las actividades; un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones del cargo que hace el ocupante, la periodicidad de la ejecución y los objetivos del cargo (p.204).

La elaboración, aplicación e implementación del manual de funciones es primordial en la estructura organizacional, ya que, el manual de funciones indica que hacer y cómo hacer el trabajo, además facilita la ubicación y orientación del personal y también permite establecer las delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada cargo.

Descripción del puesto de trabajo:

Franklin (2009) lo define como “manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización. que incluye la información Identificación del puesto, Relaciones de autoridad, Funciones generales y específicas. Responsabilidades o deberes” (p.253).

Manual de procedimientos:

Para Franklin (2009) los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización” (p.14).

Los manuales de procedimientos brindan características formales a los procedimientos realizados para una actividad, para lograr resultados efectivos y eficientes

Direccionamiento estratégico:

Serna (2008) define el direccionamiento estratégico como “la unidad que integra y alinea los principios corporativos, los valores, la misión y la visión de la empresa” (pág. 20).

El direccionamiento estratégico es importante ya que incluyen a todo el personal de la organización y se enfoca determinar una dirección clara para lograr los objetivos de la organización.

2.5. Marco conceptual

Chiavenato (2009)

Competitividad: “Capacidad que una organización desarrolla para competir y obtener ventajas competitivas en su industria” (p. 491).

Delegación: “Proceso de transferencia de autoridad y responsabilidad a puestos inferiores en la jerarquía Conjunto de niveles jerárquicos de autoridad en una organización formal” (p. 493).

Departamentalización: “Nombre dado a la especialización horizontal por medio de la creación de departamentos que se ocupan de tareas específicas de la organización. Se deriva de la división del trabajo y de la homogenización de las actividades” (p. 493).

Diagnóstico organizacional: “Recopilación de datos de una organización para identificar sus problemas y debilidades a fin de encontrar soluciones” (p.493).

Estrategia: “Movilización de todos los recursos de la organización con el propósito de alcanzar objetivos globales de largo plazo. Una estrategia define un conjunto de tácticas” (p.496).

Estructura: “Conjunto de elementos relativamente estables que se relacionan en el tiempo y en el espacio para formar un todo. En administración, la estructura designa la forma en que las empresas están organizadas y estructuradas” (p.496).

Jerarquía: “La jerarquía es el rango que posee un trabajador dentro de una empresa, organismo o institución” (p.499).

Misión: “Razón de ser de una organización, propósito para el cual fue creada y desarrollada. La misión define el negocio de la organización” (p.501).

Nivel Jerárquico: “Es la posición relativa que ocupan las áreas administrativas y orgánicas dentro de los organigramas” (p.501).

Visión: “El futuro que se pretende para una organización. La visión define los objetivos de corto, mediano y largo plazos de una organización” (p.508).

3. Metodología

3.1. Paradigma

La investigación se enmarca en el paradigma positivista, ya que se considera una realidad objetiva, porque a través de la observación a la empresa se logró conocer la situación actual de la misma e identificar las falencias para formular una solución.

3.2. Enfoque

Para la presente estructura de diseño organizacional, la metodología que se utilizó en el proyecto fue de carácter cuantitativo, ya que se efectuara en el estudio, técnicas de recolección de información como son las: encuestas y entrevistas, que irán dirigidas al personal interno de la empresa, lo cual arrojarán resultados que requieren el análisis de las mismas para posteriormente cumplir con los objetivos previamente establecidos

3.3. Método

El método empleado en la investigación es el, empírico analítico o también llamado científico, este es un método de observación utilizado para profundizar en el estudio de los fenómenos, pudiendo establecer leyes generales a partir de la conexión que existe entre la causa y el efecto de un contexto determinado. Por lo cual se va utilizar técnicas estadísticas para tratar y analizarla la información, este método busca obtener generalizaciones con validez universal, que permitan predecir hechos desde la teoría; pues la realidad es única, pero se necesita fragmentarla para poder estudiarla y asumir que la realidad es tangible.

3.4. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se aplico es descriptivo, por cuanto a través de este se detallan propiedades, características y perfiles de personas, objetos, procesos o fenómenos, que se someten a un análisis para recolectar, medir y evaluar datos sobre las variables de investigación. También es analítico puesto que hará una interpretación y un análisis sobre la información recolectada.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población para realizar esta investigación está constituida por el gerente y los colaboradores, para un total de 21 personas, los cuales aportaron información puntual sobre la situación de la empresa.

3.5.2. Muestra

Teniendo en cuenta el tamaño de la población, no se va a calcular muestra representativa, por lo tanto, se realizó un estudio tipo censo.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

3.6.1. Fuentes primarias

Para la elaboración de este proyecto las principales fuentes primarias de las cuales se obtuvo la información son: El gerente y demás funcionarios de la empresa Casa Buralgo de Pasto.

3.6.2. Fuentes secundarias

Como soporte para el análisis adecuado de los datos recolectados la información se obtuvo de diferentes fuentes que ampliaron la visión y búsqueda de los elementos que conforman el estudio del caso, entre ellas están los textos, libros, información de internet, investigaciones, revistas, ensayos, monografías y artículos que permitirá indagar cuales son los temas más relevantes y mejor relacionados con el tema de este proyecto de grado.

3.6.3. Fuentes terciarias

Como fuentes terciarias se utilizaron las plataformas y ayudas digitales que sirven como referencia para el desarrollo del diseño de la estructura organizacional y contribuyeron con el propósito del presente trabajo

4. Resultados de la investigación

4.1. Diagnóstico interno de la estructura organizacional.

El diagnóstico se refiere a aquellos aspectos internos de la organización que se deben maximizar (fortalezas) y en caso contrario son todos los aspectos que se deben minimizar (debilidades) para ser más competitivo frente a los retos del entorno. Para el diagnóstico se realizaron encuestas a los colaboradores de la empresa, obteniendo la siguiente información.

Tabla 1

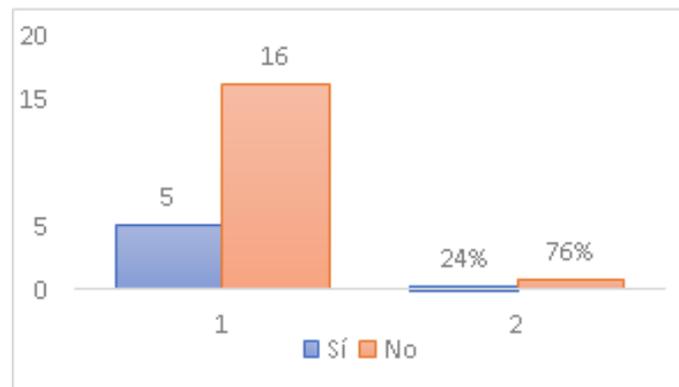
Conocimiento sobre el reclutamiento de personal en la empresa

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	5	24%
No	16	76%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Reclutamiento personal de la empresa



Fuente: Elaboración propia

En Casa Buralgo solo el 5% de los colaboradores afirma conocer cómo se realiza el proceso de reclutamiento en la organización, este es un proceso que sirve para definir el personal que va a ingresar a la organización, pues es un proceso exclusivamente de talento humano, por lo cual no es necesario que los colaboradores tengan presente el proceso de reclutamiento.

Tabla 2

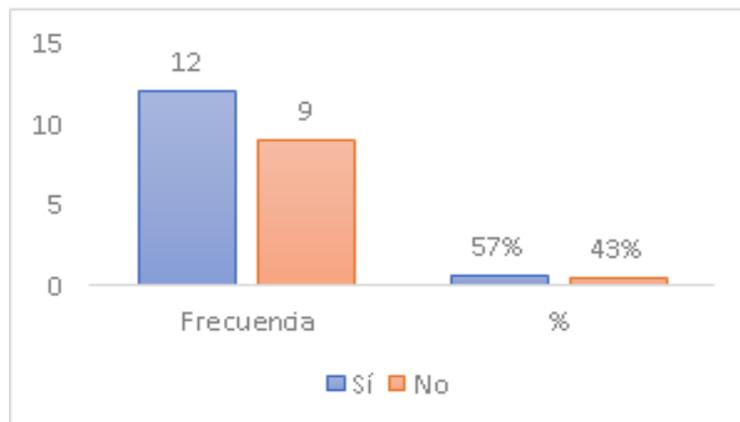
Conocimiento sobre misión y visión

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	12	57%
No	9	43%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Conocimiento sobre misión y visión



Fuente: Elaboración propia

La Misión es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.

En cuanto a la visión se refiere a una imagen que la organización plantea a largo plazo, sobre cómo espera que sea su futuro, que desea conseguir, dónde quiere llegar, una expectativa idea de lo que espera que ocurra.

En Casa Buralgo el 43% de los colaboradores no conoce la misión y visión de la empresa, lo cual ocasiona que no tengan claro su propósito y su razón de ser, por lo tanto, es una debilidad para alcanzar los objetivos y metas planteados por la misma, retrasando su crecimiento. por eso es tan importante definir, conocer y sentir la misión y visión de la empresa, pues debe estar enmarcada y ser visible para todos los clientes internos y externos que hacen parte de la organización, ya que es importante que todos entiendan por qué la empresa hace lo que hace y cómo lo hace.

Tabla 3

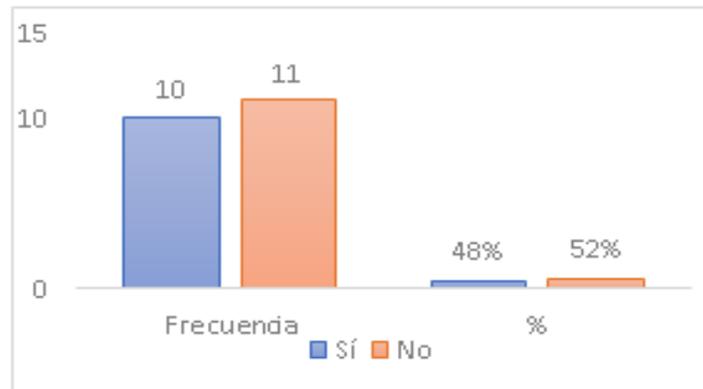
Visibilidad misión y visión

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	10	48%
No	11	52%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Visibilidad misión y visión



Fuente: Elaboración propia

En Casa Buralgo el 52% de los colaboradores están de acuerdo en que la misión y visión de la empresa no se encuentra en un lugar visible, lo cual es perjudicial, pues la misión y visión deben estar en un lugar visible, de tal manera que permite perfilar los objetivos de la empresa, la manera que se aproximará a sus clientes y sus estrategias de crecimiento y desarrollo futuro. De modo que los colaboradores se sientan identificados y comprometidos con la misión y visión con el fin de alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Tabla 4

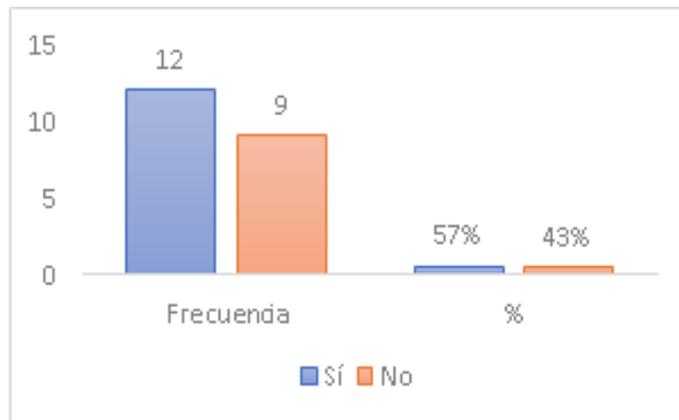
Personalización de la misión y visión

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	12	57%
No	9	43%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Personalización de la misión y visión



Fuente: Elaboración propia

El 57% de los colaboradores se sienten identificados con la misión y visión de la empresa, lo cual representa el sentido de pertenencia y su compromiso hacia la misma, lo cual es importante para lograr los objetivos organizacionales, sin embargo el 43% de los colaboradores no se siente identificado con la misión y visión de la organización, lo que genera un bajo rendimiento, al no cumplir a cabalidad sus actividades y por ende que se sientan insatisfechos con su trabajo, de manera indirecta, impide el cumplimiento de las estrategias y la planeación que la empresa tiene a futuro.

Tabla 5

Enfoque de la misión y visión hacia el bienestar de clientes y colaboradores

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	12	57%
No	9	43%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Enfoque de la misión y visión hacia el bienestar de clientes y colaboradores



Fuente: Elaboración propia

El 43% de los colaboradores considera que la misión y visión no se encuentran enfocadas al bienestar de los clientes y trabajadores, esto ocasiona un inconformismo por parte de los mismos, por parte de los colaboradores afectando su productividad y no cumpliendo con las metas propuestas y por parte de los clientes al no ser tomados en cuenta, ellos no podrán crear una relación con la empresa, debido a esto es necesario implementar estrategias de integración para los clientes internos y externos, para que una vez utilicen los productos y servicios establezcan una relación y fidelización con la misma.

Tabla 6

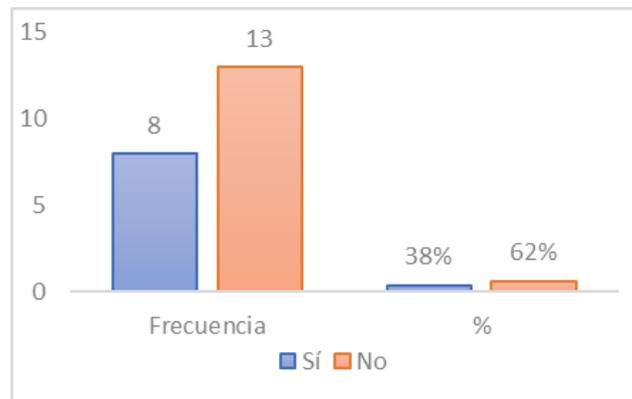
Claridad de los objetivos

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	8	38%
No	13	62%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Claridad de los objetivos



Fuente: Elaboración propia

Los objetivos de una organización son los resultados que se pretende alcanzar. Establecer objetivos es esencial para el éxito, pues estos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los colaboradores de la empresa, es por eso que en la formulación estratégica es tan importante tener claro lo que se debe hacer como lo que no se debe hacer. A pesar de esto en Casa Buralgo el 62% de los colaboradores no conocen los objetivos de la empresa, lo cual es nocivo para la misma, ya que hay que crear incertidumbre para los colaboradores de hacia dónde se dirige la empresa. Por ello es recomendable e importante tener claros los objetivos y divulgarlos

con todos los colaboradores y establecer un tiempo de realización, así como también los obstáculos que se pueden presentar y las habilidades y conocimientos de cada colaborador.

Tabla 7

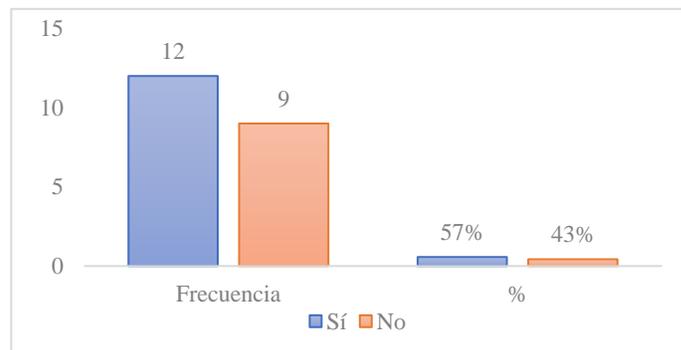
Conocimiento del personal de estrategias para lograr los objetivos

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	12	57%
No	9	43%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Conocimiento del personal de estrategias para lograr los objetivos



Fuente: Elaboración propia

El 43% de los colaboradores expresa no conocer las estrategias para lograr los objetivos de la empresa, impidiendo el logro de estos, por otra parte, el 57% tiene claro las estrategias para cumplir los objetivos, en este caso sería pertinente enfocarse y divulgar a los demás colaboradores las estrategias propuestas, para así mejorar la productividad en la organización. Para lograr la realización de estos objetivos es importante conocer las estrategias y estas deben ser claras y comprensibles para todos, deben estar alineadas y ser coherentes con los valores,

principios de la empresa y deben considerar adecuadamente la capacidad y los recursos de la empresa.

Tabla 5

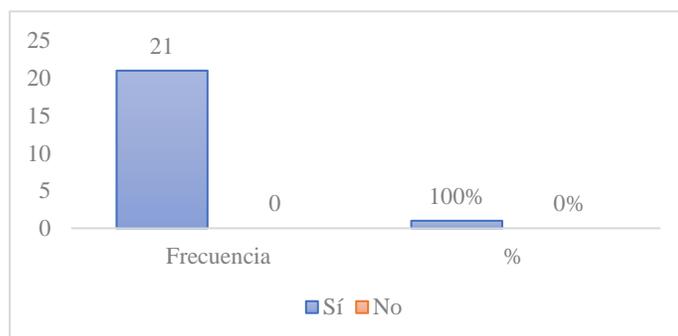
Concordancia de valores personales con los de la empresa

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	21	100%
No	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

Correlación de valores personales con los de la empresa



Fuente: Elaboración propia

Los valores son los pilares de la empresa, por lo tanto, no solo necesitan ser definidos, sino que deben ser difundidos y en continuo desarrollo. Ya que los valores corporativos son la sumatoria de los principios personales y los principios de la empresa. Es fundamental que la empresa demuestre que realmente los practica; en Casa Buralgo el 100% de los trabajadores concuerda con los valores que practica la empresa, lo cual es bueno porque evita que haya conflictos y permite posicionar una cultura organizacional entre el personal.

Tabla 9

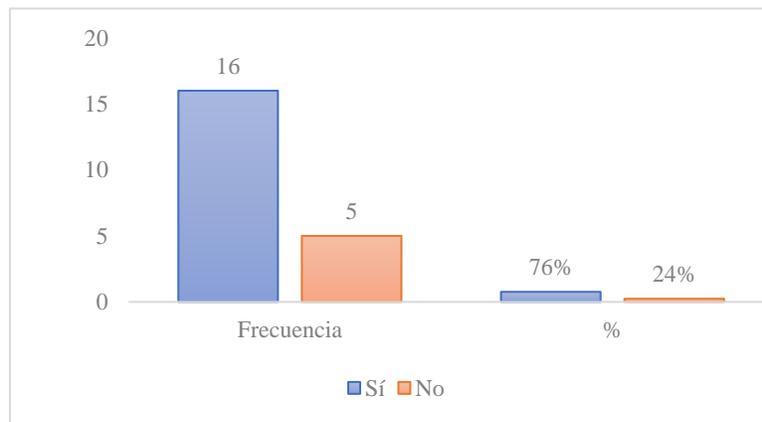
Claridad sobre a quién acudir en caso de presentar problemas

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	16	76%
No	5	24
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17

Claridad sobre a quién acudir en caso de presentar problemas



Fuente: Elaboración propia

El 76% del personal tiene claro a quien dirigirse cuando se encuentra con algún problema, pero el 24% no lo tiene, para esto se debe emplear estrategias como la capacitación, fomentar la comunicación, realizar reuniones periódicas, nombrara correctamente a los responsables o encargados y ser empáticos con las situaciones que se presenten, para identificar a quien acudir cuando se presente algún problema.

Tabla 10

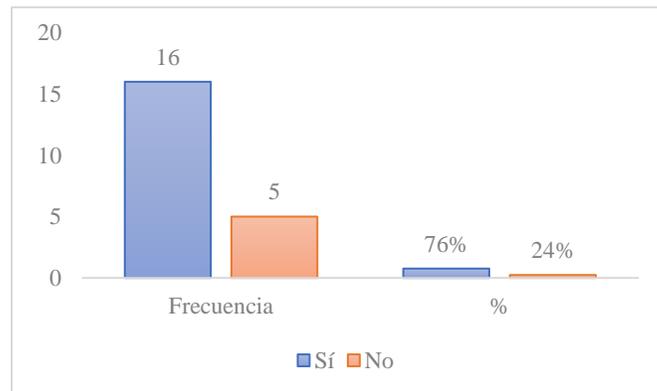
Claridad de las líneas de autoridad

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	16	76%
No	5	24%
No	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Claridad de las líneas de autoridad



Fuente: Elaboración propia

La organización si tiene definidos los niveles de autoridad, pero 24% del personal no lo tiene claro, por eso que es necesario informar a todos los integrantes de la empresa como funciona estas líneas de autoridad ya que es fundamental en cualquier organización para poder cumplir los objetivos estipulados, esto también permite incrementar la eficiencia de una empresa debido a que ayuda a seguir un orden pero si se hace uso de ella de forma abusiva tendrá resultados negativos.

Tabla 11

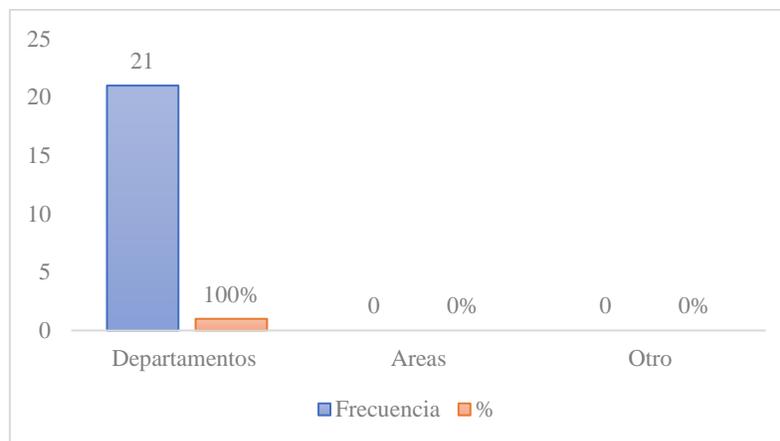
Agrupación de las secciones de la empresa

Respuesta	Frecuencia	%
Departamentos	21	100%
Áreas	0	0%
Otro	0	0%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Agrupación de las secciones de la empresa



Fuente: Elaboración propia

El 100% de los colaboradores coinciden que la empresa esta agrupada por departamentos, lo ideal sería que está, este dividida por áreas, ya que estas abarcan todas las secciones de las empresas, demanera más específica y clara.

Tabla 12

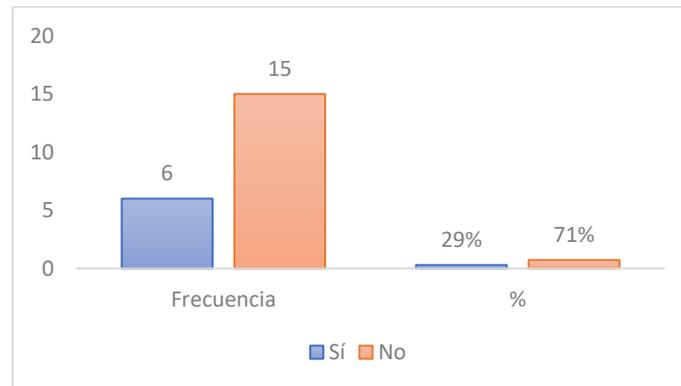
Delegación de funciones del cargo

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	6	29%
No	15	71%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 20

Delegación de funciones de cada cargo



Fuente: Elaboración propia

En Casa Buralgo al 71% de los colaboradores sus cargos no les permite delegar funciones. Es recomendable delegar el trabajo pues esto permite liberar tiempo que puede resultar valioso para otras tareas que requieren más dedicación, también permite aumentar la capacidad para trabajar de forma estratégica y deja tiempo para la planificación, mejorando así los sistemas de organización para poder cumplir los objetivos, de tal manera que disminuye la presión del trabajo para los colaboradores permitiendo que los colaboradores desarrollen nuevas habilidades y conocimientos.

Tabla 13

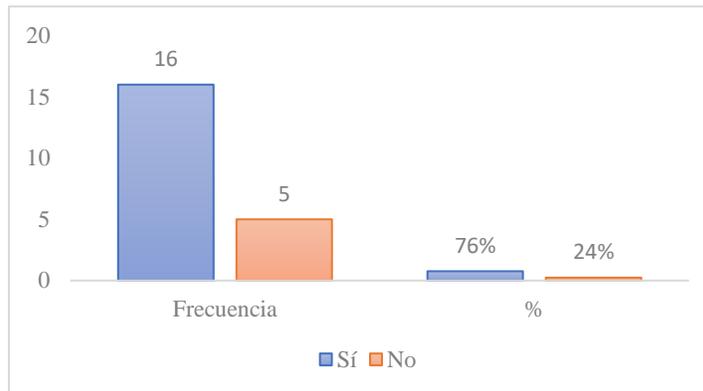
Desempeño de actividades para el que lo contrataron

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	16	76%
No	5	24%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 21

Desempeño de actividades para el que lo contrataron



Fuente: Elaboración propia

Realizar el trabajo para el cual fue contratado permite aprovechar al máximo las habilidades para los colaboradores, para agilizar las actividades que se deben realizar en la organización. En Casa Buralgo en 76% de los colaboradores manifiestan no realizar el trabajo para el cual fueron contratados, lo cual dificulta la realización de las actividades diarias, por lo que es necesario que cada colaborador se especialice en un área para sacar el mayor beneficio de sus habilidades y conocimientos.

Tabla 14

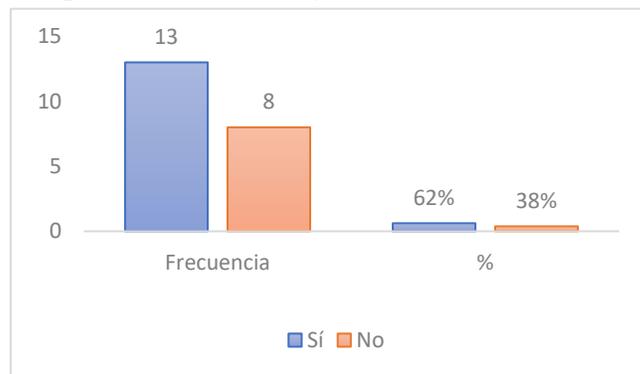
Utilización de mecanismos para la evaluación y control

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	13	62%
No	8	38%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 22

Utilización de mecanismos para la evaluación y control



Fuente: Elaboración propia

Realizar un control y evaluación, sobre las funciones que se llevan a cabo de empresa, permite corregir fallas y errores. El control debe detectar e indicar errores de planeación, organización o dirección.

El 38% de los colaboradores de Casa Buralgo manifiesta que no se realiza un control sobre las funciones realizadas lo cual es perjudicial porque no se detecta las posibles fallas que hay para corregirlas y prevenirlas a tiempo.

Tabla 15

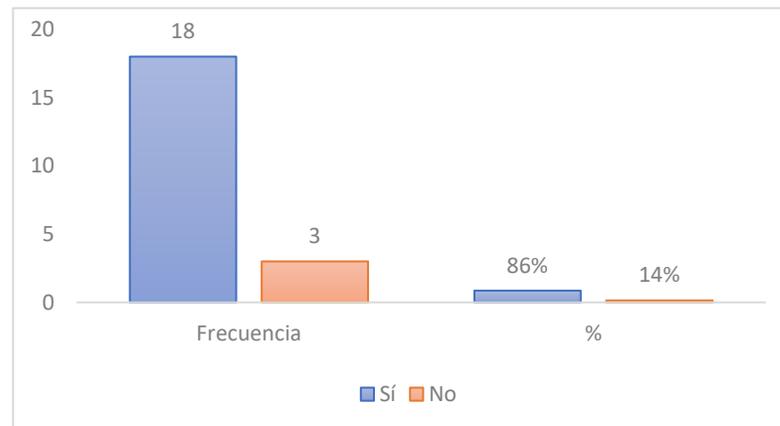
Necesidad de realizar inducción

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	18	86%
No	3	14%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 23

Necesidad de realizar inducción



Fuente: Elaboración propia

El 86% de los colaboradores de Casa Buralgo considera que es importante que se realice la capacitación e inducción en cada puesto de trabajo, ya que es importante definir con exactitud las habilidades que se desean desarrollar en los colaboradores y qué beneficios van a generar esto en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Aunque el 14% cree que no es necesario realizar capacitación e inducción, pues las consideran actividades repetitivas y sencillas.

Tabla 16

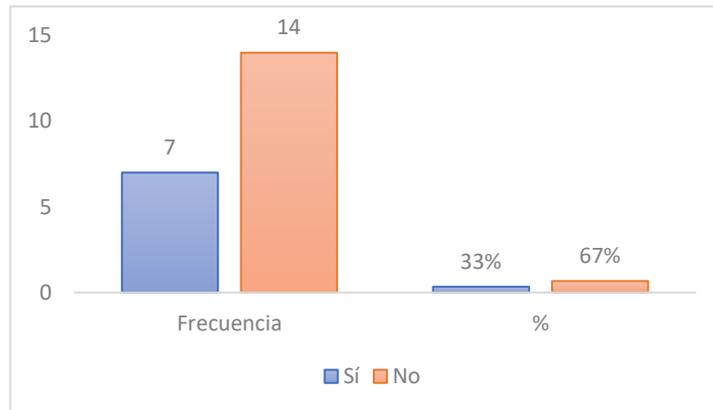
Realización de funciones que no le corresponden

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	7	33%
No	14	67%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 24

Realización de funciones que no le corresponden



Fuente: Elaboración propia

En Casa Buralgo el 33% de sus colaboradores dicen realizar labores que no les corresponde lo cual genera un malestar dentro del ambiente laboral y un bajo desempeño.

Con relación a este ítem se puede decir que a cada persona se le debe definir cuáles son las principales funciones que debe realizar al interior de la empresa y no estarse sobrecargando con las actividades de los demás porque al incurrir en esta práctica se está descuidando sus propias actividades y se genera inconformidad.

4.2. Descripción de cargos

La descripción de cargos es una herramienta administrativa que describe las actividades y responsabilidades de los puestos que existen en una organización, así como también sus interrelaciones.

En la actualidad todas las organizaciones se encuentran interesadas en la productividad, a tal grado que algunas organizaciones destinan una gran cantidad de recursos técnicos humanos y financieros para determinar los requerimientos de los recursos humanos, las habilidades, experiencia, actitudes, intereses y valores del personal. López, Cacique y Ferrer (2011) manifiesta que:

El Análisis y Descripción de Puestos es una técnica de planeación y organización que permite optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros de una empresa, con el propósito de encontrar la estructura organizativa ideal para la producción.

Es una técnica impersonal de recursos humanos y consiste en descomponer un puesto en cada uno de los elementos que lo integran; tareas por realizar, procesos de trabajo por seguir, condiciones que definen el contexto en el cual, se labora, responsabilidades que deben asumirse y cualidades de quien lo desempeñará.

El proceso de desintegración se realiza con el propósito de realizar estudios de optimización de las tareas, procesos, esfuerzos y recursos tecnológicos, informáticos y de tiempo; El análisis de puestos es el nombre que recibe el proceso de estudio y el documento

en el cual se consignan los resultados se conoce con el nombre de descripción de puestos.
(p. 43)

La elaboración del análisis y descripción de cargos es de gran utilidad dentro de la empresa no solo para el proceso de reclutamiento y selección del personal, sino que orienta acertadamente en la búsqueda de la persona con el perfil adecuado para cada cargo.

Para la realización de dicho Manual, se ha aplicado los instrumentos de la Entrevista, Cuestionario y observación directa, para recopilar la información deseada. Y la metodología utilizada para desarrollar el trabajo es la siguiente:

1. Se les ha aplicado el Instrumento del Cuestionario a todos los colaboradores de la empresa.
2. Se han realizado diferentes visitas a la empresa para observar directamente las tareas que realiza cada trabajador.

Una vez aplicado el método, se procedió a procesar la información brindada por los colaboradores, para analizar cada uno de los puestos de trabajo. Esto tiene como objetivo recopilar información que permita conocer las funciones que desempeñan cada uno de los colaboradores y así mismo determinar las mejoras.

Tabla 17

Cargos en la organización

1	Asesor comercial
2	Auditora
3	Auxiliar contable
4	Auxiliar de cartera
5	Auxiliar de servicios generales
6	Cajera
7	Conductor
8	Contadora
9	Jefe comercial
10	Gerente
11	Administrador
12	Jefe de cartera
13	Jefe de patio
14	Operario
15	Secretaria gerencia
16	Técnico mantenimiento

Fuente: Elaboración propia

La actual estructura organizacional de la empresa fue diseñada en el año 2010 por la Gerencia General y se basa en un modelo de organigrama vertical, en donde se especifican solamente las líneas de mando, sin detallar las funciones.

En dicho documento se identifican con claridad los diferentes niveles jerárquicos y la relación que existe entre cada uno de los cargos, así como el número de personas que desempeñan dichos puestos de trabajo. A continuación, se describe el organigrama propuesto, número de cargos e información de los colaboradores.

Tabla 18

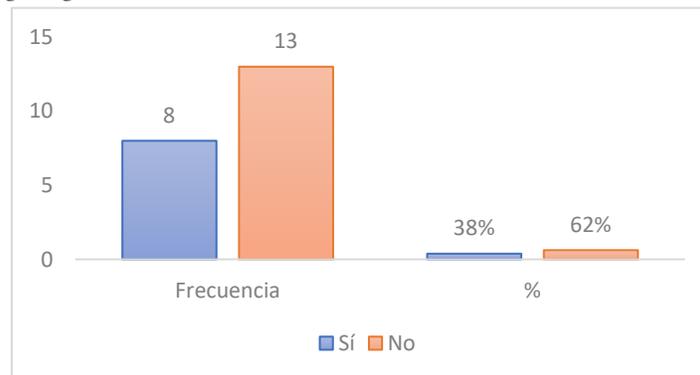
Conocimiento del organigrama

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	8	38%
No	13	62%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 25

Conocimiento del organigrama



Fuente: Elaboración propia

Tener un organigrama con todos los colaboradores de una empresa resulta muy útil para visualizar de manera clara y rápida, la estructura interna, los roles, los diferentes equipos y áreas que hay en la organización.

Teniendo en cuenta que en la empresa Casa Buralgo, el 62% de sus colaboradores no conocen el organigrama diseñado para el desarrollo de las funciones, se debería implementar estrategias para que la oficina de talento humano dé a conocer el organigrama para que así mejore la comunicación y de ser necesario que cada colaborador sepa a quiénde debe dirigirse, como también tener más información acerca de la empresa, sus compañeros de trabajo, sus superiores, sus subordinados.

Tabla 19

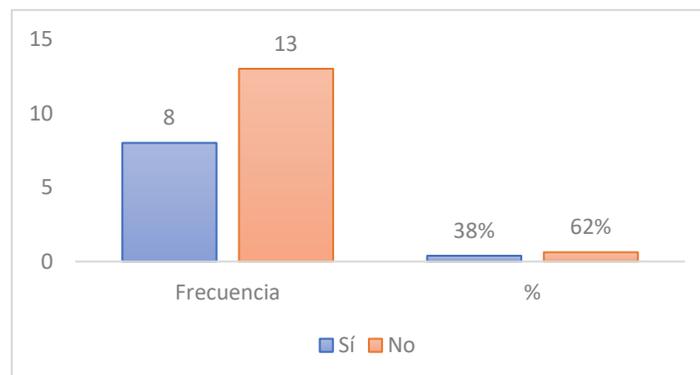
Claridad sobre la posición de cada colaborador en el organigrama

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	8	38%
No	13	62%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 26

Claridad sobre la posición de cada colaborador en el organigrama



Fuente: Elaboración propia

Es importante que cada colaborador conozca su posición en el organigrama de la empresa, porque permite conocer la manera en que toma las decisiones y como fluye la información en la empresa. En Casa Buralgo el 62% no conoce cuál es su posición en el organigrama, lo que dificulta la manera en la que debe fluir la información y por ende el desarrollo de las actividades de la misma.

Tabla 20

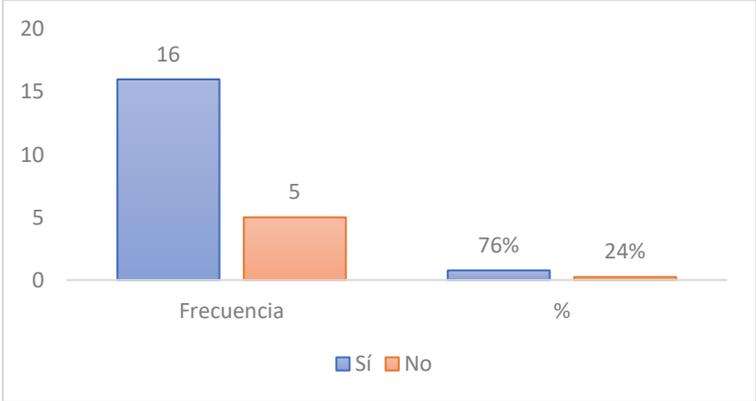
Claridad sobre los niveles de autoridad

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	16	76%
No	5	24%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 27

Claridad sobre los niveles de autoridad



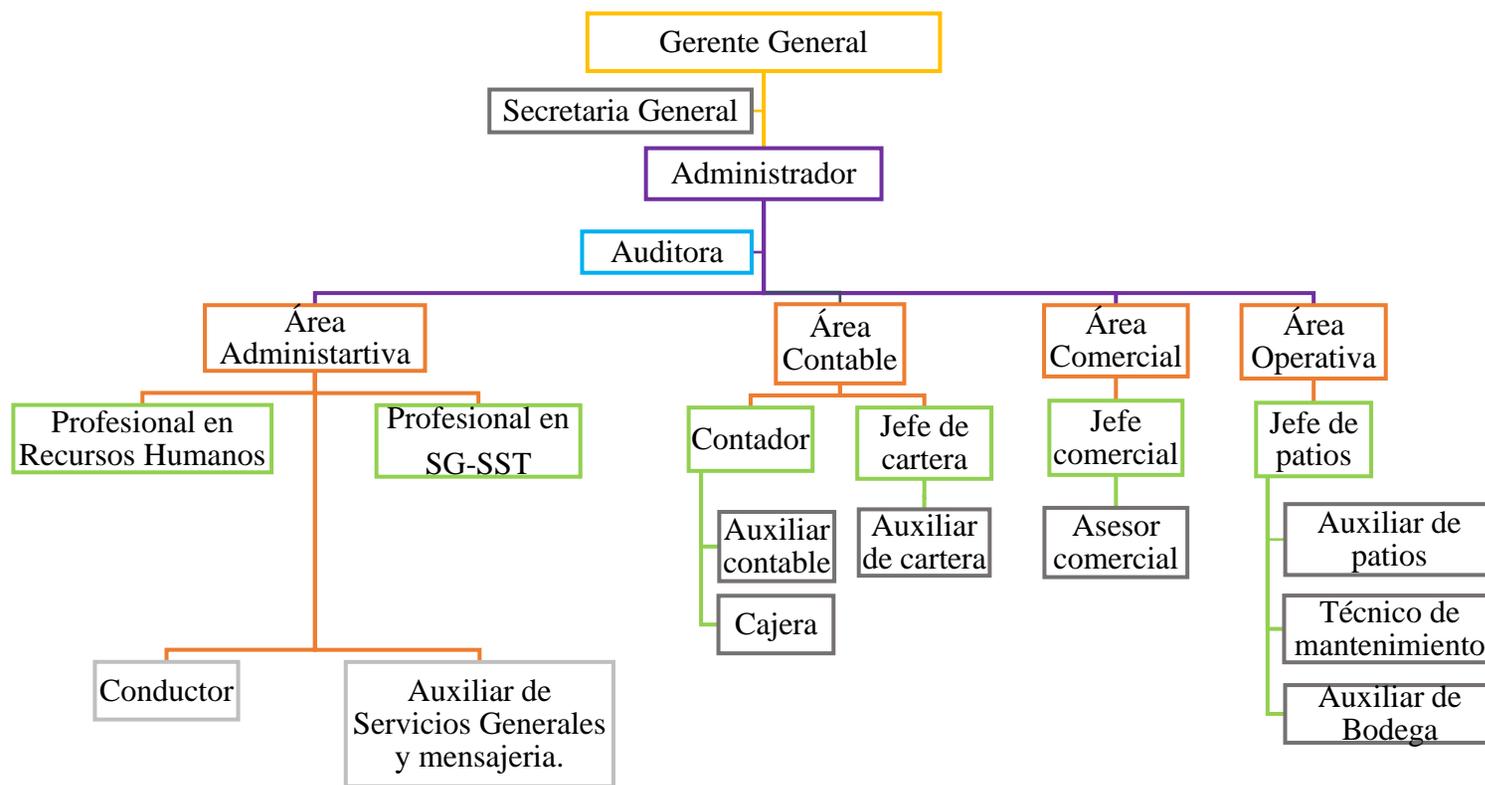
Fuente: Elaboración propia

Es importante que los colaboradores conozcan los niveles jerárquicos de la empresa, para dirigirse en el momento que se presente un problema. El 76% de ellos conoce cuales son los

niveles de autoridad, en cuanto al 24% que lo desconoce es necesario retroalimentar cuales son estos niveles, para acudir a ellos en caso de ser necesario para la solución de conflictos.

Figura 28

Organigrama Propuesto



Fuente:Elaboración propia

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

❖ GERENTE

Área: Administrativa.

Jefe Inmediato: Junta Directiva.

Personal a Cargo: Demas integrantes de la sucursal

Horario: Diurno.

Requisitos: Profesional en administración o ingeniería industrial con maestría en alta gerencia.

Experiencia: 5 años de experiencia en puestos similares

Objetivo del puesto:

Dirigir y gestionar las políticas administrativas, comerciales y de mercadeo de la empresa para garantizar sus sostenibilidad y crecimiento al máximo, a través de la exploración de nuevos mercados, impulsando la innovación y liderazgo mediante los recursos humanos, financieros, técnicos, y tecnológicos, conformando equipos con un alto desempeño para el cumplimiento de los objetivos aprobados por la junta directiva.

Principales funciones:

1. Analizar e implementar permanentemente previa autorización de la junta directiva los proyectos o procesos necesarios para asegurar la sostenibilidad e identificación de nuevas oportunidades de negocio, tales como nuevos mercados, productos o proveedores.
2. Es responsable directo de la definición del direccionamiento estratégico, asegurando la rentabilidad y crecimiento de la empresa en el corte, mediano y largo plazo.

3. Gestionar y garantizar el control de los ingresos y egresos de la empresa asociados al funcionamiento de las áreas de la empresa, asegurando el cumplimiento del presupuesto.
4. Desarrollar estrategias que permitan obtener productos de calidad a través de una cotización adecuada que permitan realizar una buena inversión en productos de calidad
5. Establecer estrategias, planes, objetivos y metas para la empresa.
6. Lograr la completa armonía entre sus colaboradores a través de un trabajo coordinado inculcando las buenas relaciones entre los colaboradores, clientes, proveedores, bancos, comunidad y gobierno.
7. Controlar las actividades contables y financieras.
8. Capacidad para la gestión del cambio y desarrollo de la organización
9. Capacidad para aplicar las funciones administrativas
10. Capacidad de negociación con clientes y proveedores
11. Conocer técnicamente de las operaciones de la empresa.
12. Mitigar inconvenientes mediante soluciones adecuadas y elocuentes.
13. Velar y promover el autocuidado.
14. Garantizar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento de las actividades de la empresa.
15. Liderar, cumplir y hacer cumplir las políticas de seguridad y salud en el trabajo.
16. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.

Competencias básicas:

Conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes, inglés (Intermedio), iniciativa, pensamiento crítico, compromiso, honestidad,

puntualidad, liderazgo, flexibilidad. proactividad. organización. responsabilidad. trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, dominio de la profesión, relaciones Interpersonales, capacidad para tomar decisiones. comunicación acertada verbal y escrita. proactividad, toma de decisiones, comunicación asertiva verbal y escrita, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, relaciones interpersonales, autonomía, honesto, puntual, responsable, respetuoso, comprometido, organizado, adaptación al cambio.

❖ ADMINISTRADOR

Área: Administrativa.

Jefe Inmediato: Gerente.

Personal a Cargo: Auditora, Área administrativa, comercial, contable y operativa.

Horario: Diurna.

Requisitos: Profesional en Administración de Empresas, Contabilidad o Carreras afines.

Experiencia: 3 años en cargos administrativos.

Objetivo del puesto:

Planear, organizar, dirigir, controlar, coordinar, impulsar y articular todas las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado y el desarrollo de las actividades de la empresa, velando y procurando su crecimiento y rentabilidad.

Principales funciones:

1. Planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades administrativas, contables y financieras de la empresa, así como la coordinación y supervisión del personal a su cargo.

2. Optimizar los recursos técnicos, financieros, tecnológicos y humanos que le son confiados en la empresa.
3. Ejecutar las políticas, metas y directrices emitidas por la Gerencia General.
4. Garantizar el cumplimiento de reglamentos, procedimientos y leyes emitidos por entes reguladores de la actividad comercial, en el campo financiero, administrativo.
5. Organizar los recursos que la empresa.
6. Diseñar e implementar estrategias para lograr los objetivos que se han propuesto.
7. Proponer e impulsar al personal para que cumpla con el resultado esperado.
8. Realizar en forma ordenada la dirección de la toma de decisiones.
Asegurar la logística de suministro de insumos en cada frente.
9. Destreza en el uso y manejo de leyes, normas y reglamentos que rigen los procesos administrativos, contables y financieros.
10. Capacidad para tomar decisiones de inversión, financiamiento y gestión de recursos financieros en la empresa.
11. Discreción para manejar información confidencial.
12. Saber interpretar la información contable y financiera para la toma de decisiones gerenciales.
13. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
14. Cumplir con las normas y procedimientos de higiene y seguridad laboral.
15. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
16. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
17. Cumplir con los horarios establecidos.

18. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
19. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
20. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, liderazgo, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, dominio de la profesión, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, pensamiento crítico, adaptación al cambio. conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes, inglés (Intermedio).

❖ AUDITORA

Área: Administrativa.

Jefe Inmediato: Administrador.

Personal a cargo: Área contable.

Horario: Diurno.

Requisitos: Profesional en Administración o Ingeniería Industrial, con estudios de auditoría.

Experiencia: 1 año en asuntos de control interno

Objetivo del puesto:

Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

Principales funciones:

1. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del sistema de control Interno.
2. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando.
3. Verificar que los controles estén definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución.
4. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad.
5. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.
6. Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados.
7. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios.

8. Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.
9. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
10. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
11. Cumplir con los horarios establecidos.
12. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
13. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
14. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, liderazgo, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, dominio de la profesión, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, pensamiento crítico, adaptación al cambio. conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes, inglés (Intermedio).

❖ PROFESIONAL EN RECURSOS HUMANOS

Área: Administrativa.

Jefe Inmediato: Administrador

Personal a cargo: Profesional en SST, conductor, servicios generales.

Horario: Diurno

Requisitos: Profesional en Administración de Empresas con conocimientos en Gestión del Talento Humano.

Experiencia: 1 - 2 años de experiencia en puestos similares

Objetivo del puesto:

Planear, administrar, organizar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño del talento humano y participar en la elaboración de las políticas, lineamientos, programas y procedimientos de recursos humanos de la organización, así como brindar soluciones a conflictos y problemas laborales que se presenten.

Principales funciones:

1. Realizar los procesos de reclutamiento, selección, vinculación, capacitación, inducción, bienestar, salud ocupacional y administración del personal al servicio de la Empresa.
2. Diseñar, aplicar y desarrollar procedimientos e instrumentos que den lugar al mejoramiento continuo de los programas de formación, entrenamiento, capacitación, salud ocupacional, bienestar social, selección, vinculación, desarrollo, motivación, estímulos y evaluación de las funciones y servicios prestados por el personal de la Empresa.
3. Controlar que el sistema de información de archivo de hojas de vida, reconocimiento y pago de prestaciones sociales, recopilación y clasificación de la información contenida en las declaraciones de bienes y rentas esté actualizado y con los niveles de seguridad acordes a las políticas y normas vigentes sobre la materia.

4. Mantener actualizado el Manual de Funciones y Responsabilidades de cargos de la Empresa.
5. Coordinar y controlar el proceso de liquidación de nómina, y demás prestaciones sociales de los funcionarios.
6. Asistir al secretario general en la toma de decisiones relacionadas con el manejo del Recurso Humano de la Empresa.
7. Coordinar, supervisar y controlar el proceso de autoliquidación y pago de aportes de salud, pensiones, cesantías y riesgos profesionales, cesantías, aportes parafiscales y demás pagos a terceros derivados de la nómina.
8. Expedir y firmar las certificaciones y constancias relacionadas con la situación laboral de los funcionarios y exfuncionarios de la Empresa.
9. Realizar y controlar el proceso de adquisición de los bienes y servicios de la Empresa, y a su vez efectuar las actividades necesarias para el oportuno suministro de los recursos físicos de la misma.
10. Coordinar y controlar el trámite correspondiente para garantizar el pago de los servicios públicos y demás gastos relacionados con el mantenimiento de la Empresa.
11. controlar las actividades en la prestación de los servicios administrativos tales como suministros, mantenimiento, vigilancia interna, aseo, fotocopiado, cafetería, bienes, muebles e inmuebles de la Empresa, y demás que se desprendan en el ejercicio de las funciones del área.
12. Desarrollar iniciativas para la solución de problemas y toma de decisiones
13. Poseer alto sentido de responsabilidad y honestidad en el manejo de información Confidencial.

14. Cumplir con las normas y procedimientos de higiene y seguridad laboral.
15. Conocimientos sólidos en la administración y desarrollo del talento humano.
16. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
17. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
18. Cumplir con los horarios establecidos.
19. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
20. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
21. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, liderazgo, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, dominio de la profesión, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, pensamiento crítico, adaptación al cambio. conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes.

❖ PROFESIONAL EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Área: Administrativa.

Jefe Inmediato: Administrador

Personal a cargo:

Horario: Diurno.

Requisitos: Profesional en Seguridad y salud en el trabajo.

Experiencia: 1 año

Objetivo del puesto:

Diseñar, implementar, administrar, coordinar y ejecutar las actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo de la empresa.

Principales funciones:

1. Diseñar, implementar, ejecutar, mantener y mejorar las actividades proyectadas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, socializándolo a todos los niveles asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, objetivos, metas e indicadores propuestos para su seguimiento.
2. Planificar, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el SG-SST y como mínimo una vez al año realizar su evaluación.
3. Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del SG-SST.
4. Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del SG-SST.
5. Coordinar con los jefes de las áreas, la elaboración y actualización de la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y hacer la priorización para focalizar la intervención.
6. Promover la comprensión de la política en todos los niveles de la organización.
7. Gestionar los recursos para cumplir con el plan de seguridad y salud en el trabajo y hacer seguimiento a los indicadores.

8. Coordinar las necesidades de capacitación en materia de prevención según los riesgos prioritarios y los niveles de la organización.
9. Apoyar la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo.
10. Participar de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.
11. Implementación y seguimiento del SG-SST.
12. Solicitar a la dirección, la realización de exámenes médicos de ingreso, periódicos y de retiro para los trabajadores.
13. Elaborar y actualizar las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, necesarias para el manejo de proveedores y contratistas y solicitar la aprobación por parte de la gerencia.
14. Participar en el equipo investigador de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
15. Ejecutar y dar seguimiento a los planes de acción derivados de investigaciones de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
16. Orientar capacitaciones al personal relacionadas con Seguridad y Salud en el Trabajo.
17. Atender las visitas de la ARL y de las entidades de vigilancia que visiten la empresa para la revisión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
18. Elaborar los Informes que sean requeridos por la Dirección, por las entidades administrativas o por la Administradora de Riesgos Laborales.
19. Apoyar y asesorar a los trabajadores, el Comité de Convivencia, el COPASST, las Brigadas y la Gerencia de la Empresa, en la elaboración de los informes de rendición de cuentas.
20. Apoyar al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, al Comité de Convivencia y a la brigada de la empresa en sus actividades, cuando requieran la asesoría de Profesional Especializado.

21. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
22. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
23. Cumplir con los horarios establecidos.
24. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
25. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
26. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, liderazgo, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, dominio de la profesión, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, pensamiento crítico, adaptación al cambio. conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes.

❖ **CONTADOR**

Área: Contable.

Jefe Inmediato: Administrador.

Personal a su Cargo: Auxiliar contable, Cajero.

Horario: Diurno.

Requisitos: Profesional en contaduría pública

Experiencia: 1 año.

Objetivo del puesto:

Llevar un registro de todos los movimientos contables y presentar a la gerencia los estados financieros. Así como también manejar e interpretar la contabilidad de la empresa con la finalidad de realizar informes para la gerencia.

Principales funciones:

1. Suministrar de manera clara la información de relevancia para la administración.
2. Responsable de las decisiones tomadas por la gerencia en base a la información suministrada en cuanto a aspectos contables tributarios y financieros.
3. Verificar y asegurar que los datos contables relacionados con la cartera se estén controlando de acuerdo con lo establecido por la, la junta directiva.
4. Verificar y supervisar el pago de los diferentes tributos de los cuales es responsable la asociación de acuerdo a la normatividad vigente.
5. Verificar y controlar que los cheques sean debidamente soportados y contabilizados.
6. Asegurarse que tanto los gastos como los ingresos sean registrados en la contabilidad.
7. Verificar el pago a los proveedores y los clientes seas aplicados correctamente.
8. Verificar el cumplimiento de todas las obligaciones adquiridas por la Asociación
9. Realizar las sugerencias pertinentes a la administración para velar por los cumplimientos de los objetivos.
10. Desempeñar las demás funciones propia del cargo, las señaladas por la junta directiva, con base en el estatuto tributario y demás acuerdos de la asamblea general.
11. Elaborar y presentar las declaraciones de renta, IVA y demás que estipule la ley.
12. Contestar a los requerimientos que emanen de la DIAN.

13. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
14. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
15. Cumplir con los horarios establecidos.
16. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
17. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
18. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, liderazgo, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, dominio de la profesión, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, pensamiento crítico, adaptación al cambio. conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes.

❖ JEFE DE CARTERA

Área: Contable.

Jefe Inmediato: Administrador.

Personal a Cargo: Auxiliar de cartera.

Horario: Diurno.

Requisitos: Profesional en administración, contaduría o carreras afines.

Experiencia: 1 año.

Objetivo del puesto:

Planificar estrategias para la Gestión del cobro de cartera. También, planificar las estrategias concernientes al mantenimiento de la cartera de créditos y analizar permanentemente la cartera vencida e informar a la dirección financiera.

Principales funciones:

1. Controlar y verificar la cartera a favor de la empresa y velar por su recaudo oportuno.
2. Expedir mensualmente los estados de cuenta y paz y salvos por conceptos de la cartera.
3. Elaborar mensualmente y tramitar el envío de los estados de cuenta de los créditos otorgados.
4. Expedir, con base en los registros contables, la certificación sobre el monto de la deducción de los intereses de créditos otorgados.
5. Elaborar y presentar los informes que sean solicitados por el superior inmediato.
6. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
7. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
8. Cumplir con los horarios establecidos.
9. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
10. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
11. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, liderazgo, flexibilidad. proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, dominio de la profesión, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, pensamiento crítico, adaptación al cambio. conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes.

❖ JEFE COMERCIAL

Área: Comercial.

Jefe Inmediato: Administrador.

Personal a Cargo: Asesores comerciales.

Horario: Diurno.

Requisitos: Profesional en Mercadeo o carreras afines.

Experiencia: 1 año.

Objetivo del puesto:

Planear, dirigir, coordinar, supervisar y controlar las actividades comerciales y administrativas del área comercial, con el propósito de cumplir con las políticas, objetivos y metas establecidas.

Principales funciones:

1. Análisis de resultados.
2. Investigación de mercados.

3. Establecimiento de canales de ventas.
4. Comunicación corporativa
5. Ampliar y reforzar canales de venta.
6. Desarrollar acciones comerciales de refuerzo para el cumplimiento de objetivos mensuales y anuales.
7. Realizar los reportes de ventas y resultados mensuales y anuales.
8. Desarrollar alianzas estratégicas que generen un mayor movimiento e intercambio comercial.
9. Realizar Benchmarking del rubro, con el fin de estudiar a la competencia y desarrollar estrategias que permitan una mayor competencia dentro del sector.
10. Coordinar, diseñar e implementar estrategias publicitarias orientadas a aumentar las ventas del negocio.
11. Elaborar estudios especiales de rentabilidad, competitividad, posicionamiento y rotación para los productos de las categorías con las que se opera.
12. Diseñar instrumentos de trabajo para analizar el comportamiento del mercado y coadyuvar en la elaboración de estrategias para la venta.
13. Velar y procurar que el servicio de ventas se cumpla a cabalidad y a satisfacción del cliente.
14. Realizar recomendaciones sobre el proceso de compras.
15. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
16. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
17. Realizar otras responsabilidades propias del cargo.
18. Cumplir con los horarios establecidos.

19. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
20. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
21. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, liderazgo, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, dominio de la profesión, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, pensamiento crítico, adaptación al cambio, conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes.

❖ JEFE DE PATIO

Área: Operativa.

Jefe Inmediato: Administrador.

Personal a cargo: Auxiliar de patios, técnico en mantenimiento.

Horario: Diurno

Requisitos: Profesional en Ingeniería automotriz con licencia de conducción.

Experiencia: 1 año.

Objetivo del puesto:

Prestar servicios profesionales a los equipos de diagnóstico automotor, para realizar el mantenimiento preventivo y periódico de los equipos de revisión técnico mecánica y de emisiones

contaminantes de las pistas de inspección, velando por la calidad de los servicios ofrecidos en la empresa.

Principales funciones:

1. Soporte técnico en sitio.
2. Mantenimiento general de equipos de las tres pistas de inspección.
3. Rutinas de servicio de limpieza, lubricación y ajuste orientadas a reducir la probabilidad de avería o pérdida de rendimiento de un equipo.
4. Informes mensuales de mantenimiento de los equipos.
5. Atender las eventualidades que se puedan presentar con los equipos de inspección.
6. Hacer uso adecuado de instalaciones y recursos asignados para el cargo.
7. Manejar adecuadamente la información y su confidencialidad.
8. Mantenerse actualizado en los requisitos y normatividad del país.
9. Cumplir las políticas, procedimientos y normatividad vigentes.
10. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
11. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
12. Cumplir con los horarios establecidos.
13. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
14. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
15. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, liderazgo, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, dominio de la profesión, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, adaptación al cambio, conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes.

❖ SECRETARIA GERENCIA

Área: Administrativa

Jefe Inmediato: Gerente

Personal a cargo: Ninguno

Horario: Diurno

Requisitos: Técnico o tecnóloga en administración

Experiencia: 1 año

Objetivo del puesto:

Apoyar, atender y resolver de manera eficiente y eficaz, todos los asuntos referidos a la recepción general, con la finalidad de hacer más ágil los tiempos de respuesta, facilitar la búsqueda de información.

Principales funciones:

1. Preparar, tramitar y controlar la documentación que llega a la gerencia, proveniente de las diferentes áreas, proveedores o clientes para gestionarlos en su orden de importancia.

2. Apoyar a la gerencia en el cumplimiento de los horarios y gestión adecuada de la agenda diaria.
3. Elaborar documentos en procesadores de texto, cuadros en hojas de cálculo, presentaciones en software relacionado y manejar aplicativos de Internet.
4. Atender personal y telefónicamente al público y fijar las reuniones que sean autorizadas por el gerente.
5. Llevar el registro y control de los documentos y archivos de la gerencia.
6. Recibir, redactar y organizar la correspondencia para la firma del gerente y distribuirla de acuerdo con sus instrucciones.
7. Rotular, organizar y enviar la correspondencia que expida la entidad a través de la gerencia.
8. Manejar con absoluta discreción la información y correspondencia de la dependencia que por su carácter sean considerados confidenciales.
9. Actualizar y mantener al día el archivo de gerencia.
10. Convocar para las reuniones de la Asamblea General de Socios y la Junta Directiva.
11. Atender las llamadas telefónicas.
12. Tramitar los pedidos de útiles y papelería de la Gerencia.
13. Realizar la notificación de los actos administrativos producidos por la entidad.
14. Asistir al gerente en los actos en que se le requiera.
15. Las demás funciones que se le asignen y que sean afines con la naturaleza del cargo.
16. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
17. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
18. Cumplir con los horarios establecidos.

19. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
20. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
21. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, pensamiento crítico, adaptación al cambio, conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes.

❖ AUXILIAR CONTABLE

Área: Contable

Jefe Inmediato: Contador

Personal a Cargo: Ninguno

Horario: Diurno

Requisitos: Técnico, tecnólogo de contabilidad.

Experiencia: 1 año

Objetivo del puesto:

Es la persona encargada de registrar y de dar el tratamiento necesario a la información contable, para ser posteriormente revisada por el contador.

Principales funciones:

1. Contribuir con los procesos y procedimientos contables y financieros, con el fin de brindar información que sea comprensible, confiable, útil y oportuna para la toma de decisiones.
2. Revisar, organizar y clasificar la documentación recibida en el área Contable
3. Realizar y contabilizar comprobantes de egreso registro de notas de contabilidad y análisis y conciliación de cuentas.
4. Liquidar la nómina mensualmente.
5. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
6. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
7. Cumplir con los horarios establecidos.
8. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
9. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
10. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias Básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, toma de decisiones, inteligencia emocional, solución de problemas, comunicación acertada verbal, adaptación al cambio, conocimientos en paquetes contables, elaboración y presentación de informes.

❖ AUXILIAR DE CARTERA

Área: Contable.

Jefe Inmediato: jefe de cartera.

Personal a Cargo: Ninguno

Horario: Diurno.

Requisitos: Técnico, tecnólogo de contabilidad o carreras afines.

Experiencia: 1 año de experiencia

Objetivo del puesto:

Ejecutar los procesos de recaudo de las ventas realizadas y facturadas por el área comercial, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por la empresa.

Principales funciones:

1. Realizar el cobro a los clientes.
2. Recibir, tramitar y archivar la facturación de los clientes.
3. Verificar la facturación de las propiedades y actualizar el pago.
4. Registrar, procesar y organizar información de facturación a contabilidad
5. Realizar mensualmente el cierre de cartera.
6. Realizar la conciliación de los pagos para proceso de facturación.
7. Mantener el control de la documentación requerida de acuerdo con las normas contables vigentes.
8. Proveer la información necesaria para la gestión y toma de decisiones del encargado.
9. Revisar, organizar y clasificar la documentación recibida en el área contable

10. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
11. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
12. Cumplir con los horarios establecidos.
13. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
14. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
15. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias Básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, solución de problemas, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, adaptación al cambio, conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes.

❖ CAJERA

Área: Contable

Jefe Inmediato: Contador

Personal a Cargo: Ninguno.

Horario: Diurno.

Requisitos: Técnico, tecnólogo de administración, contabilidad o afines

Experiencia: 1 año.

Objetivo del puesto:

Recaudar el pago de productos y servicios, de acuerdo con los protocolos de atención a clientes, procedimientos de caja y normas de seguridad utilizadas por el sector.

Principales funciones:

1. Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.
2. Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y
3. salida de dinero.
4. Realiza arqueos de caja.
5. Suministra a su superior los movimientos diarios de caja.
6. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.
7. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
8. Atender público.
9. Operar la caja.
10. Manejar dinero en efectivo, tarjeta de crédito, débito.
11. Realizar cobros a los clientes.
12. Manejar diferentes tipos de documentos comerciales y formas de pago.
13. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
14. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
15. Cumplir con los horarios establecidos.

16. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
17. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
18. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias Básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, proactividad, organización, responsabilidad, toma de decisiones, inteligencia emocional, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, adaptación al cambio, conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes.

❖ ASESOR COMERCIAL

Área: Comercial.

Jefe Inmediato: jefe Comercial.

Personal a Cargo: Ninguno.

Horario: Diurno.

Requisitos: Técnico o estudiante de Mercadeo y Publicidad o carreras afines.

Experiencia: 1 año en ventas.

Objetivo del puesto:

Realizar la gestión comercial en la búsqueda de nuevas oportunidades que permitan a la empresa mantenerse y expandirse en el mercado, mediante la consecución de nuevos clientes.

Principales funciones:

1. Conocer los productos y servicios que ofrece la empresa.
2. Dar a conocer al cliente el portafolio de productos y servicios que la empresa ofrece.
3. Alcanzar los volúmenes de venta establecidos; a fin de satisfacer las necesidades de los clientes y empresa.
4. Captar y retener clientes promoviendo e impulsando el producto que oferta la empresa.
5. Cuidar la imagen de la empresa.
6. Elaborar y comunicar un reporte de ventas.
7. Tomar pedidos de los clientes.
8. Ofrecer servicio post venta
9. Recaudo de factura de los clientes.
10. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.
11. Conocer acertadamente los productos y servicios ofrecidos por la empresa.
12. Orientar a los clientes a la compra de los productos.
13. Establecer una comunicación asertiva con los clientes para así conocer sus necesidades y responder a las mismas.
14. Asesorar de manera objetiva a los clientes.
15. Fidelizar clientes.
16. Cumplir con los horarios establecidos.

17. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
18. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
19. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
20. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
21. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias Básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, liderazgo, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, dominio de la profesión, relaciones interpersonales, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, pensamiento crítico, adaptación al cambio, conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes.

❖ TÉCNICO EN MANTENIMIENTO

Área: Operativa

Jefe Inmediato: jefe de Patio

Personal a cargo: Ninguno

Horario: Diurno

Requisitos: Técnico en mantenimiento automotriz, con licencia de conducción.

Experiencia: 1 año

Objetivo del puesto:

Revisar, diagnosticar y reparar los equipos técnico mecánicos.

Principales funciones:

1. Realizar diagnóstico por escrito de todos aquellos equipos que se le sean enviados para su reparación.
2. Controlar el inventario de los equipos y herramientas.
3. Solicitar oportunamente la compra de todos los repuestos necesarios para dejar en buen funcionamiento los equipos.
4. Reportar al jefe inmediato mensualmente un inventario general de los equipos reparados disponibles para ser utilizados.
5. Llevar evidencia fotográfica del antes y después de cada intervención a un equipo.
6. Revisar una vez terminada la jornada laboral, que los equipos queden correctamente apagados y desconectados de las redes eléctricas y de datos.
7. Mantener organizado el sitio de trabajo.
8. Reportar las novedades o fallas de los equipos.
9. Manejar adecuadamente la información y su confidencialidad.
10. Cumplir con los horarios establecidos.
11. Cumplir las políticas, procedimientos y normatividad vigente.
12. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
13. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
14. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
15. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.

16. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias Básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, liderazgo, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, adaptación al cambio, elaboración y presentación de informes, conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, Conocimientos de los equipos, máquinas, herramientas, elementos de protección personal y dotación.

❖ **AUXILIAR DE PATIOS**

Área: Operativa.

Jefe Inmediato: jefe de patios.

Personal a Cargo: Ninguno

Horario: Diurno.

Requisitos: Técnico en mecánica automotriz, con licencia de conducción.

Experiencia: 1 año.

Objetivo del puesto:

Realizar la revisión y cambio de las piezas que tienen desgaste en los vehículos

Principales funciones:

1. Recibir y dirigir el vehículo (liviano, pesado o motocicleta)

2. Realizar un diagnóstico automotriz del estado actual del vehículo y la reparación de las fallas encontradas.
3. Reparación de techos panorámicos.
4. Montaje de llantas.
5. Alineación y balanceo.
6. Desarme de piezas para mantenimiento.
7. Reparación de techos panorámicos.
8. Revisión y cambio de piezas por garantía.
9. Poner a prueba los ajustes hechos en el vehículo.
10. Efectuar diariamente el mantenimiento de los equipos para una buena continuidad de la empresa.
11. Revisar una vez terminada la jornada laboral, que los equipos queden correctamente apagados y desconectados de las redes eléctricas y de datos.
12. Revisar diariamente que los equipos de línea queden totalmente protegidos con sus forros correspondientes.
13. Cumplir con los horarios establecidos.
14. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
15. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica).
16. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
17. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
18. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias Básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, liderazgo, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, capacidad para tomar decisiones, adaptación al cambio. conocimientos de los equipos, máquinas, herramientas, elementos de protección personal y dotación.

❖ AUXILIAR DE BODEGA

Área: Operativa.

Jefe Inmediato: jefe de patios.

Personal a Cargo: Ninguno

Horario: Diurno.

Requisitos: Técnico en logística.

Experiencia: 1 año en cargos similares.

Objetivo del puesto:

Apoyar en la administración de la bodega.

Principales funciones:

1. Recibir, revisar y organizar los productos entrantes a la bodega.
2. Vigilar que los productos en tránsito lleguen a su destino.
3. Verificar los documentos de soporte a la hora de entrar o recibir los productos.
4. Realizar semanalmente de manera activa los inventarios asignados
5. Realizar sugerido semanalmente de los productos agotados.

6. Cumplir con los horarios establecidos.
7. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
8. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica).
9. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
10. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
11. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias Básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, trabajo en equipo, inteligencia emocional, solución de problemas, capacidad para tomar decisiones, comunicación acertada verbal y escrita, adaptación al cambio, conocimientos en paquetes de cómputo en uso en la empresa, elaboración y presentación de informes.

❖ AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

Área: Administrativa.

Jefe Inmediato: Responsable de recursos Humanos

Personal a Cargo: Ninguno

Horario: Diurno

Requisitos: Bachiller.

Experiencia: 6 meses de experiencia en laborales de servicios generales y mensajería.

Objetivo del puesto:

Realizar las labores de servicios generales, mantenimiento, mensajería, y cafetería.

Principales funciones:

1. Realizar la limpieza en todas las áreas de la empresa, con el fin de mantener un adecuado nivel de higiene dentro de la misma.
2. Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.
3. Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas.
4. Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, vidrios, cortinas, paredes y todo elemento accesorio de las áreas de las oficinas.
5. Velar por la buena presentación y orden de las oficinas y zonas comunes de la dependencia asignada.
6. Brindar apoyo en labores de mensajería.
7. Cumplir con los horarios establecidos.
8. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
9. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
10. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
11. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
12. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias Básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, adaptación al cambio, conocimientos de los equipos, herramientas, elementos de protección personal y dotación, capacitación en manipulación de productos químicos.

❖ CONDUCTOR

Área: Administrativa

Jefe Inmediato: Responsable de recursos Humanos

Personal a cargo: Ninguno.

Horario: Diurno

Requisitos: Bachiller, con licencia de conducción.

Experiencia: 1 año en conducción de vehículos.

Objetivo del puesto:

Transportar la mercancía garantizando que llegue en óptimas condiciones, de acuerdo con las necesidades del servicio, los requerimientos, los protocolos de cuidado y las normas de tránsito establecidas.

Principales funciones:

1. Conducir los vehículos asignados por la empresa, para transportar las entregas de productos a los clientes, así como otros servicios orientados.
2. Apoyar el cargue y descargue de los productos.

3. Entregar los pedidos a los clientes y asegurar la firma de la plantilla de entrega.
4. Realizar la confirmación de entregas en el punto en tiempo real.
5. Reportarse a la empresa.
6. Mantener su documentación personal vigente y portarla durante la labor, así como el kit de carretera y herramientas.
7. Realizar la separación de la mercancía de acuerdo las necesidades.
8. Mantener la documentación del vehículo al día.
9. Mantener en adecuadas condiciones el vehículo y asegurando su buen funcionamiento realizando inspecciones preoperatorias e informando a quien corresponda.
10. Cumplir con el uso de los elementos de protección personal (si aplica)
11. Participar en las capacitaciones proporcionados por la empresa.
12. Cumplir con los horarios establecidos.
13. Informar a la empresa acerca de actividades peligrosas, riesgos latentes, accidentes y condiciones inseguras.
14. Poner en práctica el conocimiento sobre seguridad para evitar riesgos profesionales.
15. Las demás funciones que le asigne el jefe de la entidad.

Competencias Básicas:

Compromiso, autonomía, honestidad, puntualidad, flexibilidad, proactividad, organización, responsabilidad, toma de decisiones, inteligencia emocional, solución de problemas, certificación en transporte de mercancías peligrosas, conocimientos de los equipos, máquinas, herramientas, elementos de protección personal y dotación.

4.3. Manual de procedimientos.

Un manual indica las pautas bajo las cuales los colaboradores deben basarse para realizar correctamente sus actividades. Los manuales de procedimientos son considerados una guía, de gran ayuda para el personal en la organización, porque les permite conocer cómo proceder en la realización de sus funciones, el objetivo de estos manuales es optimizar el tiempo.

Tabla 21

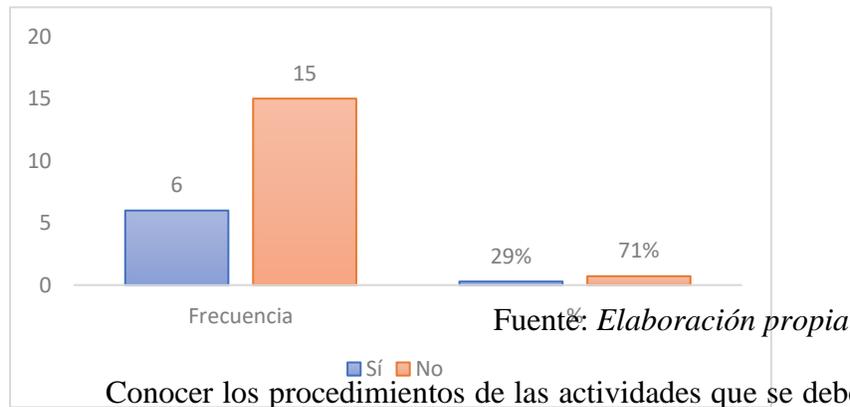
Conocimiento sobre el tipo de actividades para realizar cada procedimiento

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	6	29%
No	15	71%
Total	21	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 29

Conocimiento sobre el tipo de actividades para realizar cada procedimiento



Conocer los procedimientos de las actividades que se deben realizar, brindan resultados efectivos y eficientes. En Casa Buralgo el 76% no conoce como son los procedimientos para las actividades que se deben realizar, lo que conlleva a que el desarrollo de estas a no optimizar el tiempo y no ser eficientes.

Tabla 22

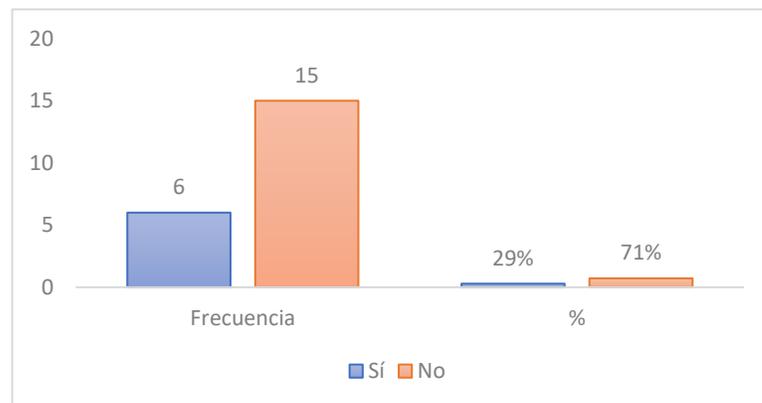
Conocimiento sobre el manual de funciones

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	6	29%
No	15	71%
Total	21	100%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 30

Conocimiento sobre el manual de funciones



Fuente: *Elaboración propia*

El manual de funciones sirve para detallar las actividades, las tareas o funciones que lo conforman cada puesto de trabajo y lo diferencian de los demás cargos de la empresa. Para Casa Buralgo el 71% de los colaboradores expresa no conocer el manual de funciones para su cargo, lo cual genera una confusión de las tareas que deben realizar

A continuación, se describe la propuesta sobre el manual de funciones y procedimientos para la empresa

Figura 31

Diagrama de flujo compras

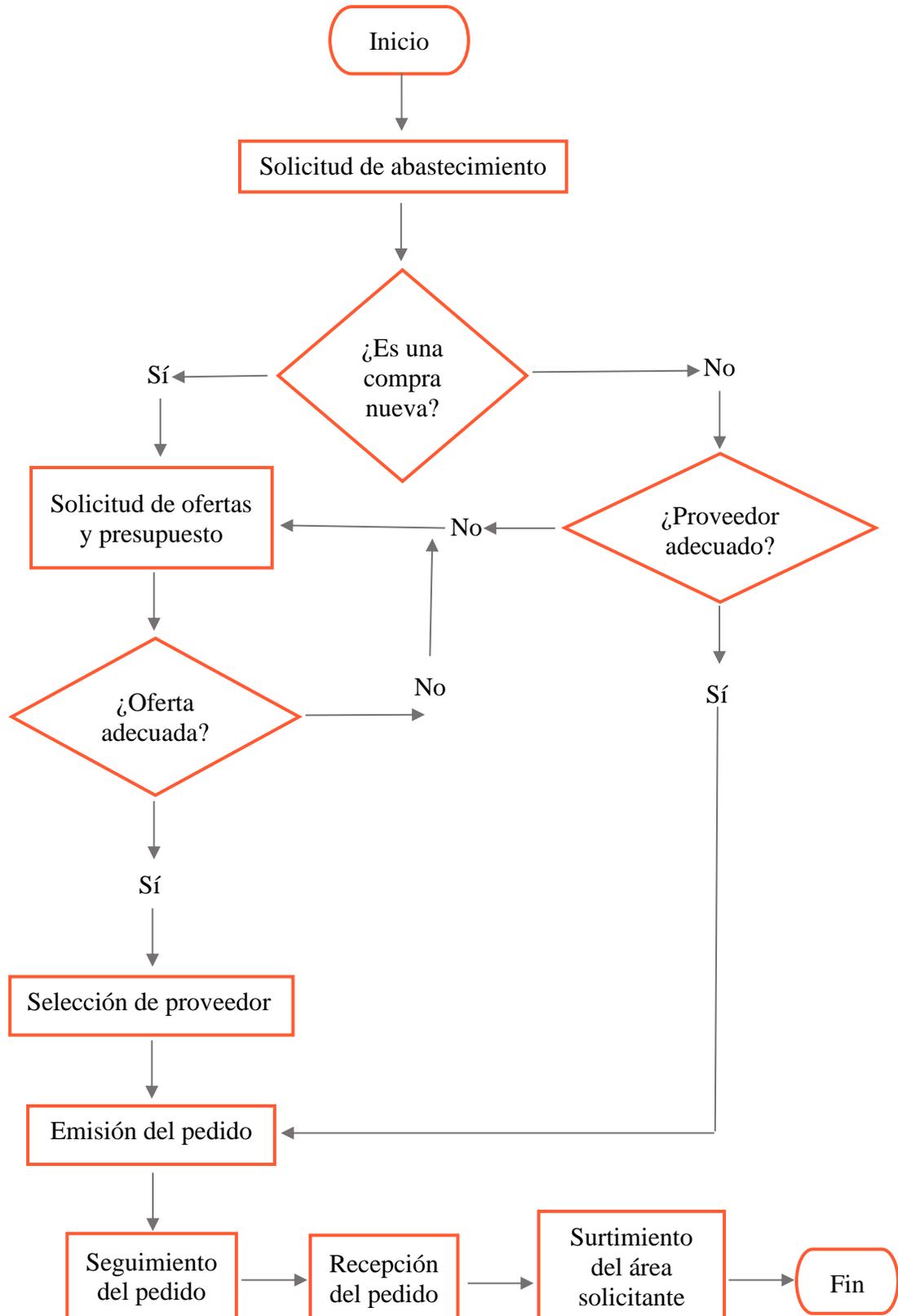


Figura 32

Diagrama de flujo ventas

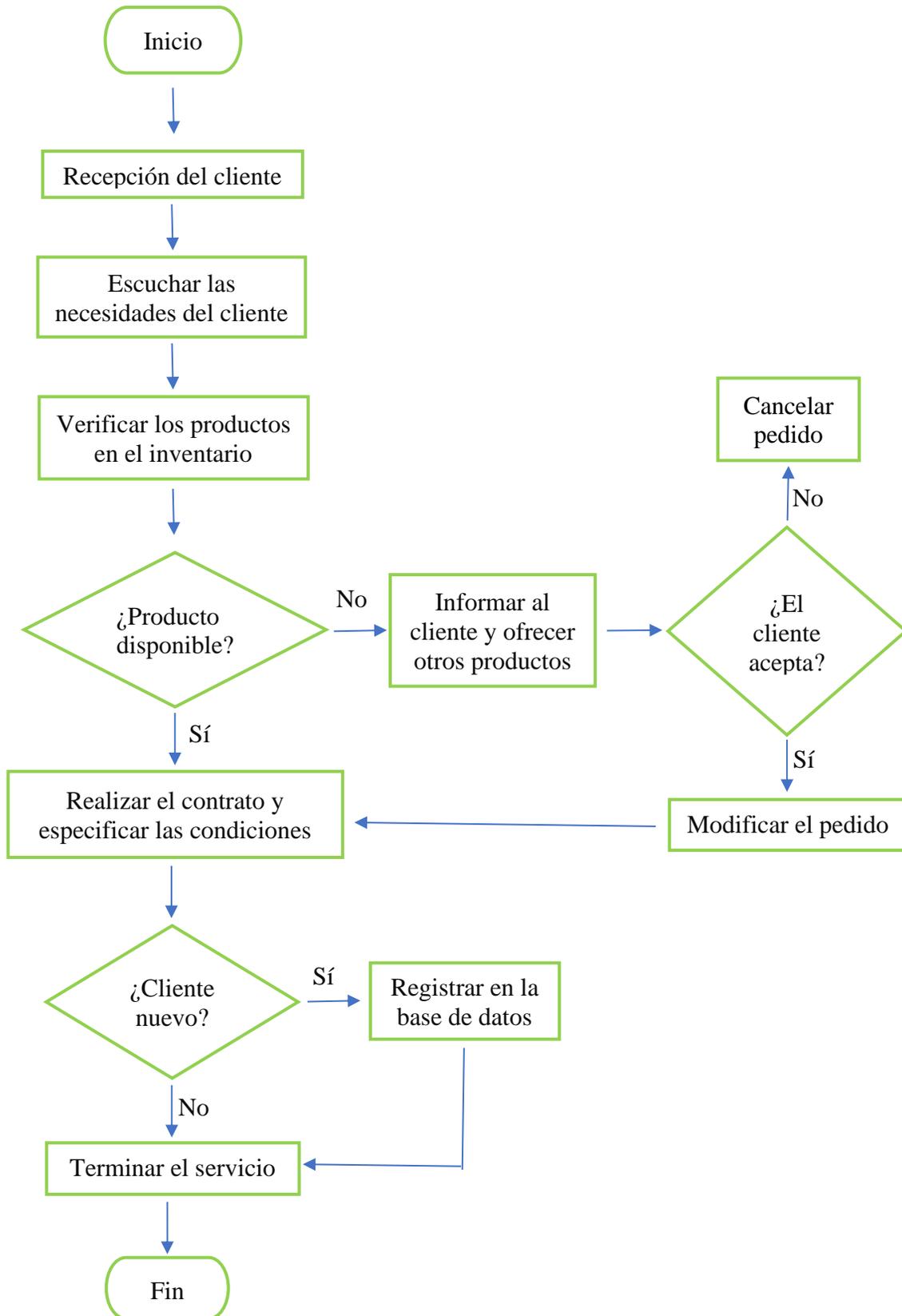


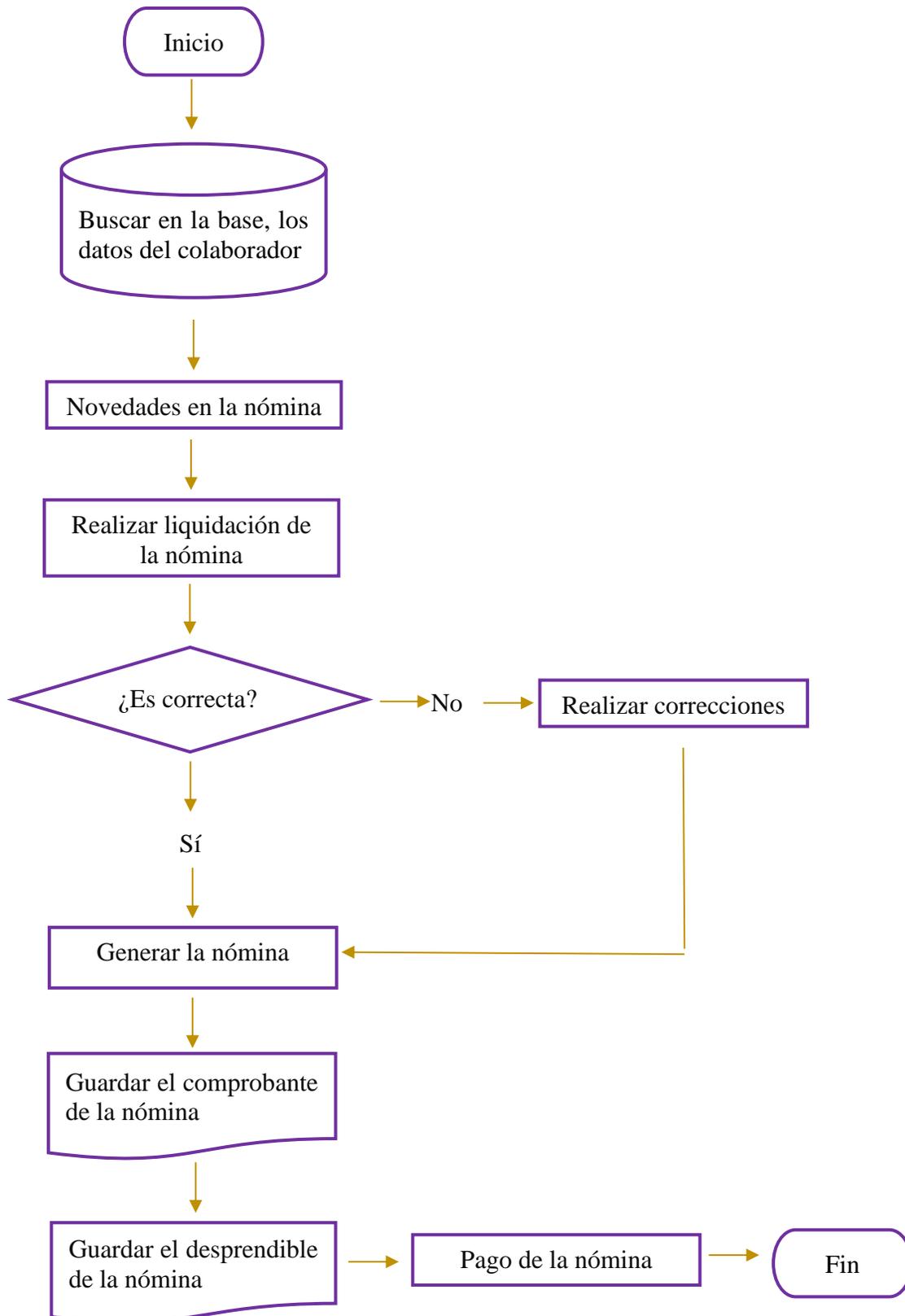
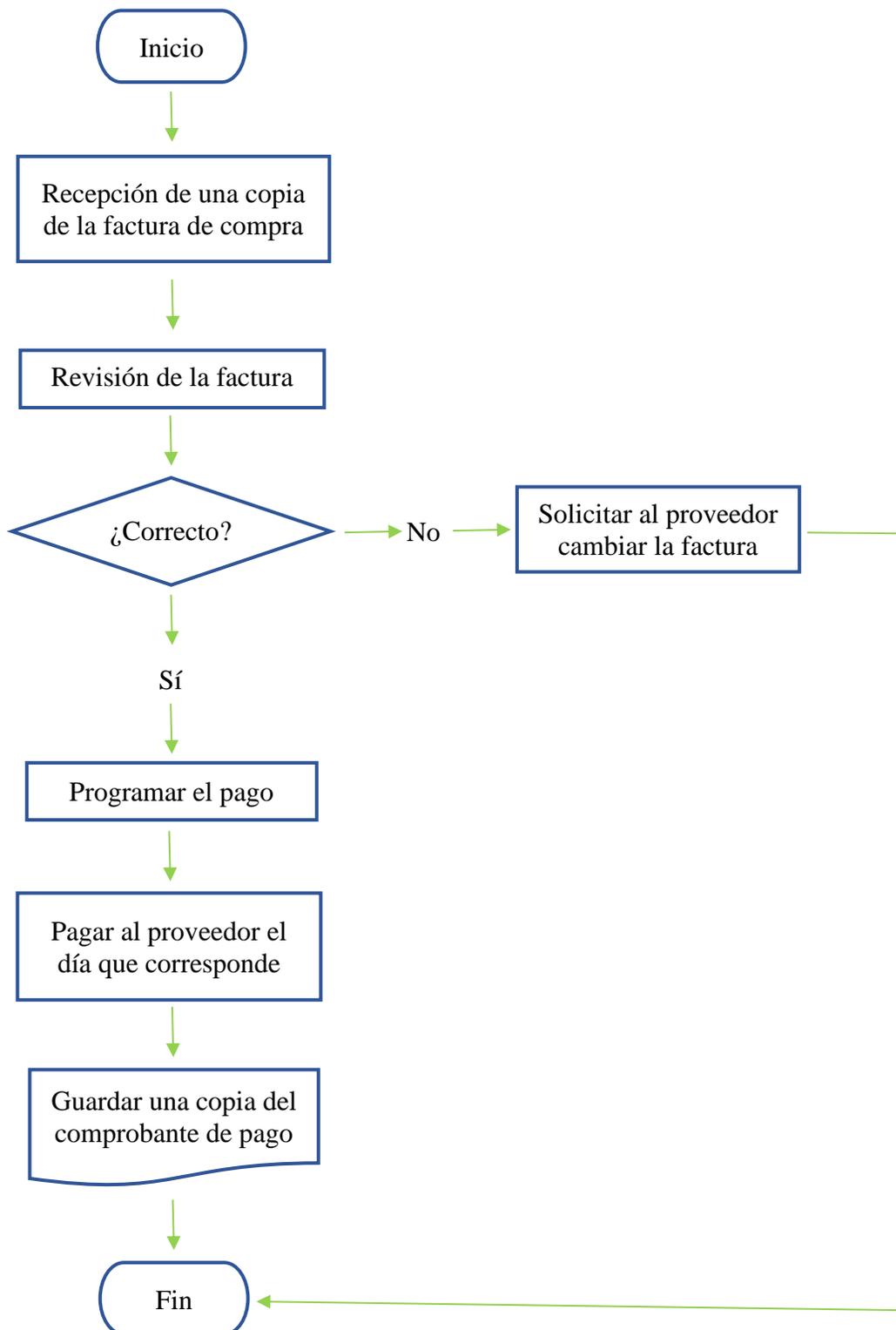
Figura 33*Diagrama de flujo - pago de nómina*

Figura 13

Diagrama de flujo - pago a proveedores



Conclusiones

Se diseñó e implementó un cuestionario, el cual permitió obtener la información necesaria para documentar los procedimientos y funciones de las diferentes áreas de la empresa.

La propuesta del diseño de la estructura organizacional, se basa en las necesidades y resultados obtenidos a partir del diagnóstico interno, permitiendo definir un enfoque clásico y una estructura funcional, pues depende de las funciones que hay en la misma.

Se propone la presentación de un nuevo organigrama vertical en donde se especifican con claridad los diferentes niveles jerárquicos y la relación que existe entre cada uno de los cargos, que le permita a cada uno de los colaboradores identificar su rol dentro de la empresa.

El organigrama se divide en distintas áreas como la administrativa, comercial, contable y operativa. Mientras más clara sea la definición de un puesto, las actividades a realizar y las líneas de autoridad, conllevará a que la productividad de la empresa aumente.

Los criterios que se definieron en el análisis y descripción de cargos de la organización fueron, funciones, experiencia, requisitos académicos y competencias, según las necesidades de la organización. Estos manuales los podrá utilizar la empresa, para realizar el análisis y descripción de cargos en la organización. Se analizaron 19 cargos.

Por último, se diseñaron y analizaron los manuales de procedimientos más relevantes de Casa Buralgo.

Para cumplir el último objetivo de la investigación, se llegó a la conclusión de que los manuales de procedimientos son indispensables para cualquier empresa, pues gracias a ellos se logra una mayor eficacia del talento humano, recursos técnicos y financieros, ya que facilitan la estandarización de los procesos.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa tome en consideración la propuesta de diseño de la estructura organizacional para que de esta manera se pueda estandarizar las actividades y servicios prestados. Es importante que haya actualizaciones, pues las empresas se encuentran expuestas a cambios constantes por lo cual es necesario que se refleje en el manual.

Se recomienda que la empresa adopte la propuesta del organigrama, aunque implique tener que contratar más personal, pues esto debe verse como una inversión que traerá beneficios en las actividades, debido a que los colaboradores tendrían definidas sus responsabilidades y no realizaran tareas que no le corresponden.

Se recomienda implementar y difundir el manual de análisis y descripción de cargos entre el personal de la empresa con la finalidad de estandarizar las tareas y responsabilidades de sus respectivos cargos.

Se recomienda propiciar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones de la empresa, alimentando el sentido de pertenencia de cada uno que influirá positivamente en su rendimiento y satisfacción laboral.

Se recomienda realizar una reunión con todos los colaboradores de todas las áreas de la empresa, con la finalidad de informarles cómo es la forma adecuada de realizar sus funciones y así, mejorar la eficiencia de los procedimientos que se ejecutan diariamente en la empresa.

Referencias

- Alcaldía de Pasto. (2020). Información general. <https://www.pasto.gov.co/index.php/nuestro-municipio/informacion-general>
- Asociación Colombiana de Fabricantes de Autopartes. (2014). *Desarrollo y Prospectiva de la Industria Automotriz en Colombia*. <http://www.acolfa.org.co/index.php/acolfa/19-acolfa-2014/file>
- Cámara de comercio (2020). Encuesta de impacto económico del covid-19. <https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2020/12/Impacto-del-Covid-19-en-las-Empresas-en-el-Departamento-de-Nari%C3%B1o.-Octubre.pdf>
- Cámara de Comercio. (2020). Análisis de Comparación de Variables de Zona Urbana. <https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2021/02/CENSO-EMPRESARIAL-2019-2020-SAN-JUAN-DE-PASTO-1.pdf>
- Cámara de comercio. (2020). Dinámica empresarial de Nariño. <https://www.ccpasto.org.co/wp-content/uploads/2021/10/BOLET%C3%8DN-DINAMICA-EMPRESARIAL-NARI%C3%91O-II-SEMESTRE-2021.pdf>
- Casa Buralgo. (2020). La cámara. <https://www.ccpasto.org.co/casa-buralgo/>
- Chiavenato Idalberto, (2009). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: Diseño de puestos (8ª ed.,) McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional: Las organizaciones y su administración* (2ª ed.,). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: Diseño organizacional (2ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración: La administración y sus perspectivas (7ª ed.). McGraw-Hill.

Colombia. Constitución política de Colombia de 1991. (2015).

Decreto 2663 de 1950. (1950, 07 de junio). Código sustantivo del trabajo. Diario Oficial No. 27.662 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33104>

Decreto 410 de 1971. (1971, 27 de marzo). Código de comercio. Diario oficial No. 33.339 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41102>

Franklin, E. (2009). Organización de empresas: Estructuras organizacionales (3ª ed.). McGraw-Hill.

García, D. Giraldo, P. (2016). Proyecto de estructuración organizacional y administrativa de la empresa TRACTO PARTES BOGOTA S.A.S. [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás de Aquino de Bogotá]. Archivo digital. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2944/2017giraldoviviana.pdf?sequence=2>

ISO 45001. (2018, 13 de marzo). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

Ley 232 de 1995. (1995, 26 de diciembre). Congreso de la república. Diario Oficial No. 42.162. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=316>

Ley 9 de 1979. (1979, 16 de julio). Ministerio de salud y protección social. Diario Oficial No. 35308.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf

Ley 1010 de 2006. (2006, 23 enero). Congreso de la república. Diario Oficial No. 46.160.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,una%20relacion%20laboral%20privada%20o>

López, C. Cacique, G. & Ferrer, G. (2011). *La administración de recursos humanos en las PYME*. México: Pearson Educación de México.

Ministerio de industria y comercio. (2022). *Perfiles Económicos Departamentales. Aspectos generales del departamento.*

<https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=77fb746e-a686-4ec8-9214-96935b191e8a>

Musicue, M. Carmona, T. (2020). *Diseño de la Estructura organizacional de la empresa asociación almacén comunitario Cxha cxha wala (asowala)*. [Tesis de pregrado, Universidad Antonio Nariño]. Archivo digital. <http://186.28.225.13/bitstream/123456789/1831/3/2020MariaDanielaMusicueTalaga.pdf>

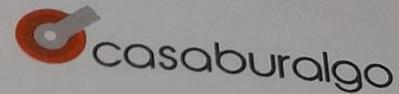
PROCOLOMBIA. (2015). *Una industria automotriz en constante crecimiento*. <https://www.colombia.co/extranjeros/negocios-en-colombia/inversion/una-industria-automotriz-en-constante-crecimiento/>

Rico, M. (2019). *La industria automotriz es el 6,2% del PIB industrial*. ANDI, <http://www.andi.com.co/Home/Noticia/13498-la-industria-automotriz-es-el-62-del-pi>

Sempertegui, S. Nowak, A. (2019). *Plan de diseño organizacional para la empresa AUTOMOTRIZ AS*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil]. Archivo digital. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2776/1/T-ULVR-2558.pdf>

Serna, H. (2008). *Gerencia estratégica: planeación*. (3ª ed.). Panamericana editorial. Universidad EAFIT, *Generalidades*. (4 de marzo de 2021). <https://www.eafit.edu.co/vivirenmedellin/sobre-colombia/Paginas/sobre-colombia.aspx>

ANEXOS

Anexo A. Carta de la empresa

San Juan de Pasto, 25 de noviembre 2021

Señores
COMITÉ CURRICULAR
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD CESMAG

Respetados Señores.

Por medio de la presente me permito informar a los directivos de la Universidad Cesmag que los estudiantes:

- María Fernanda Beltrán Ordoñez,
- Jenny Margoth Montenegro Burbano
- Oscar Fernando Sánchez Rodríguez,

Estudiantes que pertenecen al programa de Profesionalización en Administración de Empresas, y acorde a la decisión tomada por esta gerencia se les aprueba y autoriza, para desarrollar el trabajo de grado titulado: Diseño de la Estructura Organizacional para la Empresa Casa Buralgo en la Ciudad de San Juan de Pasto para el año 2022. Dicho acuerdo se realiza desde nuestra empresa Casa Buralgo ubicada en la Calle 18 N. 16-58 y prestos a colaborar con información requerida para el desarrollo de esta investigación.

Cordialmente

GERMAN ANDRES JARAMILLO MADROÑERO
Gerente Comercial
Celular: 3187440473

casa buralgo s.a.s.
Nit. 891201317-5
PASTO: CALLE 18 No. 16-58 TEL. 7215759
IPIALES: AV. PANAMERICANA No. 6-36 TEL. 7757706
buralgo@buralgo.com



Anexo B. Encuesta a colaboradores

Universidad Cesmag
Facultad De Ciencias Administrativas Y Contables
Programa De Administración De Empresas

Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa Casa Buralgo del Municipio de San Juan de Pasto.

OBJETIVO: Obtener información que permita conocer el desarrollo de las actividades empresariales de la empresa objeto de estudio, aportando así, beneficios para el fortalecimiento de la organización.

Se solicita de igual forma, que selecciones su respuesta con una X, frente los ítems expuestos en el presente formulario:

1. ¿Cuál es su cargo en la organización? _____
2. ¿Conoce usted como se hace el reclutamiento del personal en la empresa?
 - a. Si
 - b. No

Si su respuesta es afirmativa describa cual es el proceso

3. ¿Conoce la Misión y la visión de la organización?
 - a. Si
 - b. No

Si su respuesta a la pregunta anterior es no, trasládese a la pregunta 8

4. ¿La misión y visión de la organización se encuentran en una parte visibles?
 - a. Si
 - b. No
5. ¿Se siente identificado con la misión de la organización?
 - a. Si
 - b. No
6. ¿Se siento identificado con la visión de la organización?
 - a. Si
 - b. No
7. ¿La misión y visión están enfocados en el bienestar y satisfacción de sus clientes y colaboradores?



- a. Si
 - b. No
8. ¿Tiene claros los objetivos de la empresa?
- a. Si
 - b. No
9. ¿Conoce las estrategias para lograr los objetivos de la empresa?
- a. Si
 - b. No
10. ¿Los valores de la organización concuerdan con los que personalmente practica?
- a. Si
 - b. No
11. ¿Tiene claros los niveles de autoridad que se manejan dentro de la empresa?
- a. Si
 - b. No
12. ¿Tiene claro a quién debe dirigirse en caso de tener problemas en la empresa?
- a. Si
 - b. No
13. ¿La organización tiene definidas claramente las líneas de autoridad, desde los niveles más altos a los más bajos?
- a. Si
 - b. No
14. ¿Cómo se agrupan las secciones dentro de la organización?
- a. Áreas
 - b. Departamentos
 - c. Otras ¿Cuál? _____
15. ¿Conoce el organigrama de la empresa?
- a. Si
 - b. No
- Si su respuesta a la pregunta anterior es no, trasládese a la pregunta 17, si fue si, ¿El organigrama se tiene en un lugar visible en la organización?
- c. Si
 - d. No
16. ¿Tiene clara la posición que ocupa su cargo dentro del organigrama?
- a. Si



b. No

17. ¿Qué tipo de actividades se realizan para desarrollar cada procedimiento?

- a. Si
- b. No

Si su respuesta es afirmativa describa que tipo de actividades son y cuáles son los procedimientos:

18. ¿Existe en la empresa un manual de funciones para su cargo?

- a. Si
- b. No

Si su respuesta es afirmativa, describa cuales son:

19. ¿Su puesto de trabajo le permite delegar funciones a otras personas?

- a. Si
- b. No

Si su respuesta a la pregunta anterior es si, describa cuáles son estas funciones

20. ¿El trabajo que desempeña, es para el que lo contrataron?

- a. Si
- b. No

21. ¿Se emplean mecanismos para la evaluación y control en el cumplimiento de las funciones que llevan a cabo los diferentes puestos de la empresa?

- a. Si
- b. No

22. ¿Considera usted necesario que se realice la inducción para cada puesto de trabajo?

- a. Si
- b. No

23. ¿Considera usted que está realizando funciones que no corresponden a su cargo?

- a. Si
- b. No

Observaciones

Gracias por su información.

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA Mineducación</p>	CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)	CÓDIGO: AAC-BL-FR-032
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 28 de noviembre de 2022

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado denominado Diseño de la estructura organizacional para la empresa Casa Buralgo en la ciudad de San Juan de Pasto para el año 2022, presentado por los autores Maria Fernanda Beltran Ordoñez, Oscar Fernando Sánchez Rodríguez y Jenny Margoth Montenegro Burbano, del Programa Académico Administración de Empresas al correo electrónico biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita la paz y salvo respectivo.

Atentamente,

Claudia Solarte Solarte

Claudia Magali Solarte Solarte
CC: 59.816.989 de Pasto
Programa Administración de Empresas
Celular 3206724490
cmsolarte@unicesmag.edu.co

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos del autor: Maria Fernanda Beltran Ordoñez	Documento de identidad: 1.085.332.577
Correo electrónico: Beltranmafe6@gmail.com	Número de contacto: 3178297533
Nombres y apellidos del autor: Oscar Fernando Sánchez Rodríguez	Documento de identidad: 12.745.245
Correo electrónico: atubeoscarcatcher@gmail.com	Número de contacto: 3166219899
Nombres y apellidos del autor: Jenny Margoth Montenegro Burbano	Documento de identidad: 36.950.045
Correo electrónico: yeyitamobu@gmail.com	Número de contacto: 3137160284
Título del trabajo de grado: Diseño de la estructura organizacional para la empresa Casa Buralgo en la ciudad de San Juan de Pasto para el año 2022	
Facultad y Programa Académico:	
Facultad de ciencias Administrativas y Contables	
Administración de Empresas	

En nuestra calidad de del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, conferimos a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que los firmantes del presente documento conservemos la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que dejemos de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, nos comprometemos a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de nuestra parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conocemos que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

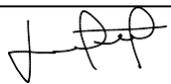
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, aceptamos que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Aceptamos que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renunciamos a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifestamos que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostentamos los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumimos toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndose indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de los autores y la fecha de publicación.
- e) Autorizamos a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizamos a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

NOTA: En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autores garantizamos que hemos cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejamos constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizamos la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permitimos que nuestro Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 28 días del mes de noviembre del año 2022

	
Maria Fernanda Beltran Ordoñez	Oscar Fernando Sánchez Rodríguez
	
Jenny Margoth Montenegro Burbano	
 <hr/> Claudia Magali Solarte Solarte	