

Diseño Organizacional para el Supermercado Titan
ubicado en la ciudad de Pasto

Carmen Jineth Arroyo Ceballos

Luisa Fernanda Daza Cabrera

Ana Milena Torres Villalobos

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Programa de administración de empresas

Universidad CESMAG

2022

Diseño Organizacional para el Supermercado Titan
ubicado en la ciudad de Pasto

Carmen Jineth Arroyo Ceballos

Luisa Fernanda Daza Cabrera

Ana Milena Torres Villalobos

Informe final de grado presentado bajo la modalidad de monografía
para optar el título de administración de empresas

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Programa de Administración de Empresas

Universidad CESMAG

2022

Nota de Aceptación

Asesor

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, junio 2022

“Los aportes, conclusiones y recomendaciones incluidos en este trabajo son responsabilidad únicamente de los autores del trabajo y no de la Universidad Cesmag”

Tabla de Contenido

Pág.

Resumen Analítico de Estudio

Introducción.....	15
1. Problema de la Investigación	17
1.1. Tema de Investigación	17
1.2. Línea de Investigación.....	17
1.3. Planteamiento del Problema de Investigación.....	17
1.3.1 Descripción del problema.....	17
1.3.2 Formulación del Problema	18
1.4 Objetivos	19
1.4.1 Objetivo General.....	19
1.4.2 Objetivos Específicos.....	19
1.5 Justificación	19
1.6 Viabilidad.....	20
1.7 Delimitación	21
2. Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes.....	22
2.1.1 A Nivel Internacional	22
2.1.2 A Nivel Nacional	24
2.1.3 A Nivel Regional	26
2.2 Marco Contextual	29
2.2.1 Macro contexto.....	29
2.2.2 Micro contexto.....	31
2.2.3 Reseña Histórica.....	32
2.3 Marco Legal	33
2.4 Marco teórico	37
2.4.1 Proceso Administrativo:	37
2.4.2 Un nuevo concepto de organización:.....	39

2.4.3 El manual de organización y funciones	40
2.5 Marco Conceptual.....	41
3. Metodología	46
3.1 Paradigma	46
3.2 Enfoque	46
3.3 Método.....	47
3.4 Tipo de Investigación	47
3.5 Población y Muestra	47
3.5.1 Población	47
3.5.2 Muestra	47
4. Resultados de la Investigación	48
4.1 Aplicación de instrumentos de recolección de la información.	48
4.2 Tabulación y sistematización de la información.....	48
4.2.1 Resultado de la entrevista dirigida al gerente.	48
4.3 Diagnostico Interno del Supermercado Titan.....	62
4.4 Estructura Organizacional del Supermercado Titan	65
4.5 Manual de funciones del Supermercado Titan.....	67
4.6 Manual de procesos del Supermercado Titan.....	75
4.7 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.....	83
4.7 Direccionamiento estratégico del Supermercado Titan	95
Conclusiones	100
Recomendaciones	102
Referencias	103
Anexos	105

Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 1.	Entrevista Gerente Supermercado Titan.	49
Tabla 2.	Descripción del cargo de Gerente.	71
Tabla 3.	Descripción del cargo de Contador.	73
Tabla 4.	Descripción del cargo de secretaria.	74
Tabla 5.	Descripción del cargo de Almacenista.	75
Tabla 6.	Descripción del cargo de Cajero.	77
Tabla 7.	Descripción del cargo de Surtidor.	78
Tabla 8.	Descripción del cargo de Seguridad.	75
Tabla 9.	Contratación de un técnico o tecnólogo con su respectiva aspiración salarial.	79
Tabla 10.	Plan de capacitación.	83
Tabla 11.	Plan de Trabajo.	85
Tabla 12.	Matriz de identificación de peligros.	89
Tabla 13.	Plan de prevención preparación y respuesta ante emergencias.	92

Lista de Figuras

	Pág.	
Figura 1.	Mapa del Departamento de Nariño	31
Figura 2.	Mapa de la Ciudad de San Juan de Pasto, (Nariño).	33
Figura 3.	Ciclo administrativo	38
Figura 4.	Proceso administrativo	40
Figura 5.	Tiempo de trabajo en la empresa	54
Figura 6.	Áreas que se desempeña dentro de la empresa	54
Figura 7.	Motivación en la Organización.	55
Figura 8.	Espacio y entorno del puesto de trabajo.	56
Figura 9.	Ambiente Laboral	56
Figura 10.	Situaciones negativas en el entorno laboral	57
Figura 11.	Identidad Laboral	58
Figura 12.	Estructura de la Organización	58
Figura 13.	Relaciones de Autoridad	60
Figura 14.	Conflictos laborales y resolución de problemas	60
Figura 15.	Manual de funciones y procedimientos.	61
Figura 16.	Obligaciones del trabajador	62
Figura 17.	Supervisión del personal	62
Figura 18.	Control en la empresa Supermercado Titan	63
Figura 19.	Control en los procesos	64
Figura 20.	Comunicación interna en la organización	64
Figura 21.	Equipo de protección en el trabajo	65

Figura 22.	Dotación en la empresa Supermercado Titan	66
Figura 23.	Tiempo de suministro de equipo de protección	66
Figura 24	Diagrama de flujo proceso de venta	79
Figura 25	Diagrama de flujo proceso de compra	80
Figura 26	Diagrama de flujo proceso de selección	83
Figura 27	Diagrama de flujo proceso de inventario	85

Lista de Anexos

		Pág.
Anexo A.	Formato de encuesta Trabajadores	102
Anexo B.	Formato de entrevista Gerente	107

Resumen Analítico de Estudio

Programa Académico: Administración de Empresas

Fecha de elaboración: mayo 2022

Autores de la Investigación: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Ana Milena Torres Villalobos y Luisa Fernanda Daza Cabrera

Asesora: Mg. Claudia Magali Solarte Solarte

Jurados: Orlando Estupiñán Revelo, Ernesto Javier Bastidas Mera

Título: Diseño Organizacional para el Supermercado Titan ubicado en la Ciudad de Pasto

Palabras Claves: Organización, delegación, coordinación, organigrama, competencias, metodología, diseño de procesos.

Descripción: El proyecto del Diseño Organizacional para el Supermercado Titan ubicado en la Ciudad de Pasto, esta direccionado en la organización de la estructura de la organización de esta empresa teniendo como fuentes de información el equipo de colaboradores de la misma, implementando metodologías que conlleven a esta organización a solucionar problemas y contribuir al mejoramiento en la calidad del servicio, a su vez construir la estructura de la organización, cumpliendo con los objetivos proyectados en el proyecto y formalizar los procedimientos dentro de la misma. El desempeño de este proyecto, permitirá realizar procedimientos y estrategias que implementen una correcta estructura organizacional en la empresa, y mejorar la prestación de servicios a sus clientes, que aumente la fidelización de cada uno de los consumidores, además contribuir de ayuda para los diferentes estudios que tengan similares características.

Contenido: Este diseño organizacional contiene cuatro capítulos que inicia con el problema de la investigación donde se determina el tema y línea de investigación, la descripción y formulación,

del problema, planteamiento de objetivos, justificación. En el segundo capítulo titulado marco referencial, se enmarcan los antecedentes, se realiza el marco contextual, conceptual, teórico, y legal. En el capítulo tres se procede con la metodología, determinando el diseño del estudio, paradigma, enfoque, método, tipo de investigación, la población y muestra, además de las fuentes de información primaria, secundaria y terciaria, aplicación de instrumentos de recolección e interpretación de resultados. Por último, en el cuarto capítulo, se encuentra el resultado de estudio, que da a conocer el grado de factibilidad del proyecto, apoyado del estudio técnico y administrativo, incidencias económicas, sociales y ambientales; este diseño organizacional concluye con las respectivas recomendaciones y conclusiones.

Metodología: el diseño que se realizara al Supermercado Titan en la ciudad de Pasto, está enmarcado en un paradigma positivista, ya que está orientado a una investigación cuantitativa y a un conocimiento científico, por tanto, toda la información recolectada de la organización a nivel interno y externo se considera una realidad objetiva, útil y precisa que permite a través de la observación que se realizara a dicha organización, conocer toda la información necesaria para así identificar todos los problemas presentes para posterior a eso formular soluciones.

Conclusiones: El diseño organizacional es la estructura importante de una empresa, ya que de ella dependen muchas áreas en las que se va a trabajar y las actividades que se van a realizar en la misma, el diseño organizacional debe estar bien estructurado de acuerdo con las necesidades tanto internas, como externas de la empresa, esto va a permitir que la empresa sea efectiva, eficiente y productiva.

El diseño organizacional para el Supermercado Titan es el motor lineal que logra el funcionamiento ideal de esta empresa. Puede ser el mejor proyecto, para la consecución de objetivos perseguidos por esta empresa. La función principal del diseño organizacional es la construcción de una

estructura que mantenga orden y control de los trabajadores y de la empresa en sí. Para lograr la excelencia y productividad en esta empresa, es necesario el desarrollo de la estructura organizacional con calidad, velocidad y coherencia que permita la realización de los cambios que exigen las condiciones en las cuales se desempeñan en el supermercado, así como aprovechar las oportunidades, que el entorno ofrece y aprovechar al máximo los recursos que produce, para su mejoramiento tanto como interno y externo.

Recomendaciones: Principalmente se recomienda al supermercado Titan la contratación de asesoramiento profesional, en el área administrativa, para que esta persona determine los cambios necesarios que se requiere para implementarlos en esta organización, también será de gran ayuda contar con un plan de marketing que ayude a esta empresa a posicionarse, y actualizarse en cuanto a la tecnología, ya que como sabemos, no se puede hacer caso omiso a la época tecnológica por la que atravesamos y vemos necesario posicionar esta empresa en redes sociales, ya que la empresa debe prever mecanismos que aseguren su mejoramiento continuo.

Referencias

Briones, G. (1999). La investigación social y educativa: modulo 1. Tercer mundo editores.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. (7 ed.) Mac Graw Hill

Hernández, R., Collado, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación: una sola gestión. (5 ed.) Mac Graw Hill.

Ministerio de salud. (13. febrero, 2020). Decreto 2035 de 1997.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%203075%20DE%201997.pdf.

Ministerio de Protección Social. (2011). Código Sustantivo del Trabajo.

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/Codigo%20Sustantivo%20del%20Trabajo%20Colombia.pdf>

Ministerio de Trabajo. (2012). RESOLUCIÓN 1409 DE 2012. Ministerio de Trabajo:

https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00001409_de_2012.pdf

Ministerio de la Protección Social. (2007). Resolución 2346 de 2007. Instituto 67

Nacional de Salud:

<https://www.ins.gov.co/Normatividad/Resoluciones/RESOLUCION%202346%20DE%202007.pdf>

Raffino, M. (2019). Estructura organizacional. <https://concepto.de/estructura-organizacional/#ixzz66MtkQWo4>

Rojas J. (2005, agosto 1). *Glosario de administración de empresas*.

<https://www.gestiopolis.com/glosario-de-administracion-de-empresas/>

Anexos: Se presenta el formato de encuesta a trabajadores. En este anexo se observa la herramienta utilizada para la recopilación de información sobre el Supermercado Titan, la cual fue tabulada y analizada para la realización un diagnóstico interno, con el fin de conocer con mayor claridad las ventajas y desventajas de la organización y así poder proponer un diseño organizacional más eficaz.

En el formato de entrevista al Gerente, este anexo brinda información clara y de primera mano sobre la situación actual de la organización ya que las preguntas allí realizadas al gerente se analizaron para ser utilizada esa información como apoyo en el desarrollo de este trabajo.

Introducción

Teniendo en cuenta la importancia de un diseño organizacional para el éxito de la empresa el Supermercado Titan ubicada en la ciudad San Juan de Pasto, se presenta el proyecto de un Diseño Organizacional, que busca aportar a la organización una guía para hacer realidad cambios en el supermercado que se describen en el planteamiento del problema.

Esto implica un conjunto de actividades como realizar un Diseño Organizacional Administrativo, mediante la formulación de la visión, misión, principios corporativos, un manual de funciones por competencias, un manual de procedimientos bien estructurado, para cumplir con las expectativas del presente trabajo.

Para ello se formula un objetivo general que es Diseñar una estructura organizacional para el supermercado Titan en la ciudad de Pasto, que busque básicamente mejorar el crecimiento de la empresa y con ello la penetración de nuevos mercados orientada a incrementar el uso de los servicios actuales y el desarrollo de nuevos servicios, con el fin de satisfacer las nuevas necesidades de los clientes, acompañado de objetivos específicos que permitirán cumplir con lo presupuestado.

Es importante al presentar este proyecto, identificar la reseña histórica, el macro contexto y el micro contexto de la empresa. Así mismo se presentan el Marco contextual que lo conforma los antecedentes, el marco teórico y el marco conceptual, servirán de referencia al momento de desarrollar el proyecto.

Para ejecutar el proyecto se propone una metodología en la que se da a conocer la población objeto de estudio, el método y las fuentes que serán básicas para recolectar información.

Se concluye este trabajo con los resultados del desarrollo de los objetivos específicos, que han sido propuestos y desarrollados de acuerdo con los tiempos estipulados en el cronograma de actividades, y de los cuales se brindan conclusiones además de recomendaciones que se espera sean tenidas en cuenta por la organización.

1. Problema de la Investigación

1.1. Tema de Investigación

Diseño Organizacional

1.2. Línea de Investigación

La investigación se enmarca en la línea de Gestión y competitividad la cual busca conseguir un rendimiento superior al de sus competidores, a través de ventajas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico y la solución de los problemas referentes a la gestión empresarial, innovación y competitividad con el fin de estimular el desarrollo y crecimiento económico de la región.

1.3. Planteamiento del Problema de Investigación

1.3.1 Descripción del problema

El supermercado Titan es una empresa nariñense ubicada en la ciudad de Pasto en el barrio Tamasagra en la Carrera 3 a No 123, dedicada a la venta de productos de la canasta familiar, con una experiencia de 7 años en el desarrollo de esta actividad, ofreciendo una atención al cliente en su local comercial, valiéndose de la comercialización de artículos elaborados por otras empresas para provisión de los hogares nariñenses.

La empresa está conformada por el administrador y 11 empleados que se encargan del desarrollo de las actividades diarias, el administrador es quien toma las decisiones de lo que se va hacer en la empresa.

Con relación al estilo de dirección, no existe un procedimiento administrativo bien definido en lo relacionado a la planeación, la dirección y control en las diferentes operaciones administrativas que la empresa deba tomar. El proceso de mejora se ve afectado en la actualidad, debido a que el Supermercado Titan no cuenta con un manual de funciones que facilite el correcto desarrollo y la coordinación de los diferentes procesos que esta posee.

Como principales dificultades se puede encontrar el hecho de presentarse la mayoría de las veces duplicidad en las actividades o funciones, así como también la existencia de empleados con igual denominación de cargo y diferente carga laboral, e inclusive personal que realiza funciones ajenas a las que su cargo exige.

Para subsanar la situación actual del Supermercado Titan, es necesario realizar un diseño organizacional administrativo, mediante la formulación de la visión, misión, principios corporativos, un manual de funciones por competencias, un manual de procedimientos bien estructurado con el fin de lograr una mayor organización de la empresa e influir de manera directa en la satisfacción de las necesidades de los clientes actuales y potenciales.

1.3.2 Formulación del Problema

¿Es el diseño organizacional la herramienta adecuada para que el supermercado Titan de la ciudad de Pasto le permita tener un funcionamiento eficiente y mejorar los procesos internos de la organización?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Diseñar una estructura organizacional para el supermercado Titan en la ciudad de Pasto.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico interno del Supermercado Titan en la ciudad de Pasto.
- Elaborar la estructura organizacional de la empresa, teniendo en cuenta la estructura jerarquía, amplitud de control, centralización y descentralización.
- Proponer los diferentes manuales de funciones, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer el direccionamiento estratégico del Supermercado Titan.

1.5 Justificación

Esta investigación, tiene como objetivo analizar la situación actual del negocio, que le permitirá establecer una estructura organizacional, para que la empresa logre un crecimiento, establecer un sistema de roles que desarrollen los miembros de la organización para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación del supermercado Titán en la ciudad de San Juan de Pasto, ya que es importante que las responsabilidades estén claramente definidas y cada empleado tenga la descripción de las funciones que debe

desempeñar en su trabajo y conocer la posición de su cargo en el organigrama de la empresa, con el fin de relacionarse con la estructura jerárquica de la organización, porque en ella se indica la forma en que se interrelacionan diversas tareas o funciones.

El diseño organizacional le permitirá al supermercado Titan, contar con una nueva organización para que pueda poner en funcionamiento el proceso administrativo, en el cual se detalla los principios básicos de una empresa a fin de que tenga un ordenamiento y funcionamiento adecuado. En este sentido, se ha decidido realizar un análisis interno, donde se pretende minimizar las debilidades que se presentan en esta, con el fin de plantear alternativas de solución que contribuyan a mejorar las ventas y los ingresos económicos.

Por esta razón, es fundamental realizar el diseño organizacional de la empresa supermercado Titán, para lograr un eficiente desempeño de sus empleados, mejoramiento de sus funciones, de tal manera que contribuyan al crecimiento de la empresa y por ende de sus clientes internos.

Esta investigación será de beneficio para los propietarios de la empresa y empleados ya que les permitirá un mayor crecimiento dentro del mercado logrando una mayor organización en las funciones de cada miembro de la empresa, procurando así el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, así mismo será de beneficio para la comunidad y los habitantes de la ciudad de San Juan de Pasto, ya que podrán visitar una empresa productiva y competitiva que brindará calidad en atención, servicio y productos.

1.6 Viabilidad

Este proyecto es viable para su desarrollo, porque cuenta con el apoyo del Gerente Oscar Andrés Ordoñez, del Supermercado Titan además cuenta con suficientes recursos para realizar el estudio, investigadores que están siendo asesorados de las mejores fuentes entre ellos los que

ofrece la Universidad Cesmag como docentes capacitados, biblioteca, trabajos de grado como referentes.

Todos los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la carrera en Administración de Empresas. Además, se podrá recopilar la información necesaria para el desarrollo del estudio a través de fuentes como el internet, revistas de administración, mercadeo, periódicos, libros. También se cuenta con el tiempo suficiente para desarrollar dicho estudio.

1.7 Delimitación

Se realizará un diseño organizacional de la empresa supermercado Titan ubicada en la carrera 24-5 sur 35 barrio Santa Isabel en la ciudad de Pasto durante el periodo comprendido entre los meses febrero a diciembre del año 2021 y el primer semestre del año 2022.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 A Nivel Internacional

El trabajo de grado titulado “Desarrollo de una Estructura Organizacional del Supermercado López del Cantón Milagro (Ecuador).” realizado en el año 2017, cuyo autor es Juliana Lisbeth Camba Olvera, egresada de la Universidad Estatal de Milagro de la Facultad de ciencias administrativas y comerciales.

Como Objetivo General se tiene:

- Diseñar una estructura organizacional con la realización de cada actividad de los trabajadores del comercial López del cantón de Milagro.

Como Objetivos Específicos se tiene:

- Establecer responsabilidades de cada uno de los empleados dentro de la empresa.
- Realizar el organigrama con funciones y alcances dependiendo del puesto que ocupa cada uno para problemas externos.
- Realizar líneas de comunicación dentro del local para los conflictos internos

Entre las Conclusiones están:

- El problema del local se radica por la carencia de una estructura organizacional; ya que no cuenta con un modelo adecuado, aunque existe un modelo de manera empírica, por lo cual el presente trabajo se realizó con el propósito de dar a conocer un direccionamiento más claro de las líneas de mandos, funciones para su debida aplicación en beneficio del local.

- Mediante la observación se encontró los principales problemas que afectan a establecimiento de igual manera las actividades desempeñadas por los empleados no están ligadas a la función de cargo o rol puesto que ocupa el personal

- Por medio de la entrevista que se le realizó el gerente u propietario del Supermercado nos arroja como resultados que reduce costos en recursos humanos es decir (carencia de personal para la atención de los clientes), logrando mayor liquidez del negocio, pero como consecuencia trae el descuido de las demás actividades como es la de pago a proveedores por el desconocimiento de las facturas por pagar, ya que no existe un registro adecuado de las mismas

Aporte

Este antecedente es de ayuda, con el fin de lograr cambios de manera positiva enfocándose en la asignación de estructura obteniendo así mayor ingreso y oportunidades laborales en la empresa. Establecer puestos de trabajos de acuerdo con lo propuesto con la finalidad de tener un trabajo compartido, estando consientes de la actividad que se realiza dentro, definir un organigrama, mejorando de esta manera la comunicación es parte fundamental por lo cual el local debería fomentar la motivación para que dejara de existir individualismos, y los trabajadores compartan sus conocimientos y no estén disociando e los demás y de esta manera

cumplir con la satisfacción de los empleados mejorando su productividad mediante la realización de charlas y capacitaciones.

2.1.2 A Nivel Nacional

El trabajo de grado titulado “Diseño Organizacional y Estructura de una Microempresa dedicada a la distribución y desarrollo de productos hechos a base de Materias Primas Orgánicas Para Consumo Humano” realizado en el año 2016, cuyos autores son Stephany Muñoz Orozco, Christy Juliet Romero Filigrana, egresadas de la Universidad Icesi, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Mercadeo Internacional Y Publicidad del programa de Administración de Empresas.

Como Objetivo General se tiene:

- Realizar el diseño organizacional y estructural de una microempresa dedicada a la distribución y desarrollo de productos hechos a base de materias primas orgánicas para consumo animal.

Como Objetivos Específicos se tiene:

- Levantar el estado del arte con respecto a las diferentes teorías de estructuras organizacionales.

- Identificar los recursos con los que cuenta la empresa: humano, tecnología y materiales.
- Describir los cargos, funciones, procedimientos, áreas y objetivos de la empresa.
- Construir las áreas con sus objetivos y sus estrategias.
- Desarrollar el organigrama de la organización

Entre las Conclusiones están:

Como conclusión general se puede afirmar que los beneficios y contribución que tiene la implementación de una estructuración formal en una empresa sin lugar a duda generan proyección. Una estructura organizacional más sólida puede consolidar desarrollo personales y profesionales generando crecimiento direccionado de forma bilateral, entre empresa y empleado.

A pesar que se tienen claros todos los beneficios siguen predominando las empresas informales que hacen procesos anticuados, que enfocan su capacidad en reducir costos y generar ventas, olvidando factores importantes como lo es la adecuada estructuración. Se piensa que únicamente las grandes y medianas empresas son las que necesitan estar organizadas. No se toma en cuenta que para que una empresa pequeña pueda crecer debe estar bien estructurada y debe tener un direccionamiento estratégico, esto quiere decir que tenga: áreas o departamentos, cargos, funciones y procedimientos.

Para BIOX S.A.S fue una decisión acertada realizar su estructuración desde un inicio, ya que el mercado de los productos de consumo humano, a base de materias primas orgánicas ha crecido más de un 200% entre los años 2011 y 2015, según datos de la consultora Mintel. Al

encontrarse actualmente en un mercado en expansión, requiere que detrás de su operación haya una formalización en sus procesos y actividades

Aporte: Este antecedente nos ayuda a plantear una serie de propuestas que van direccionadas, a mejorar los procesos logísticos de un autoservicio, a través de oportunidades detectadas en cada uno de los sub-procesos logísticos, proponiendo mejoras de forma secuencial que se encadenen y logren efectividad en los procesos de la red de abastecimiento.

Las oportunidades presentadas en el autoservicio estudiado, suelen ser las más comunes en este tipo de negocios, es por esto que, por medio de las propuestas brindadas, se busca dar opciones que le otorguen a los supermercados medianos una ventaja competitiva, ante su competencia homóloga y las cadenas de supermercados, que han ingresado paulatinamente con un formato de negocio similar; basado en las buenas prácticas de almacenamiento.

2.1.3 A Nivel Regional

El trabajo de grado titulado “Diagnóstico administrativo y formulación de estrategias para el desarrollo organizacional en la panadería Valladolid ubicada en San Juan de Pasto Nariño - Colombia.” realizado en el año 2014, cuyo autor es Ana Cristina Belalcázar Narváez, egresados de la Universidad de la Salle, facultad de ciencias administrativas y contables, programa de administración de empresa, Bogotá

Como Objetivo General se tiene:

- Proponer un plan de desarrollo estratégico de mejoramiento organizacional en La Panadería Valladolid, para lograr mayor solidez y competitividad en el mercado

Como Objetivos Específicos se tiene:

- Diagnosticar y analizar la situación actual, en el área administrativa de La Panadería Valladolid.
- Realizar un análisis de la Matriz DOFA, en La Panadería Valladolid, que permita definir estrategias viables, para que logren ser desarrolladas por la empresa para dar cumplimiento de los objetivos organizacionales trazados.
- Constituir un direccionamiento estratégico, necesario para la Panadería Valladolid, que permita proyectarla con bases sólidas y planificadas hacia el futuro.
- Formular un plan de estrategias acorde con los requerimientos de la Panadería Valladolid que permita su funcionalidad.

Entre las Conclusiones están:

- Lo que más preocupa a los empleados de la panadería, es la falta de estructuración administrativa y organización en cuanto lo que se pueda proyectar la empresa hacia el mercado.

- El reconocimiento y los años de trayectoria de la panadería, no es un seguro, del cual puedan fiarse, sino se involucran cambios respecto al negocio, innovando con productos, fidelizando a la clientela, y sobre todo no cambiar los sabores característicos a sus fórmulas.
- La organización administrativa es fundamental, para saber guiar al equipo de trabajo, y así logren entender que se desea hacer y cómo hacerlo, para poder alcanzar los logros propuestos.
- De acuerdo a lo investigado, La Pandearía Valladolid, cuenta con las herramientas necesarias para poder seguir en el mercado de la panadería y pastelería, pues con sus productos inconfundibles, buscados por los mismos nariñenses y turistas, ha logrado mantenerse en el mercado y seguir siendo una panadería con tradición y sabor.

Aporte

En este diagnóstico es importante resaltar que las estrategias se orientaron bajo la óptica de un manual de procedimientos y propuestas con el afán de convertir al supermercado Titan en uno de los más importante en la ciudad de pasto y del sector empresarial mediante principios de eficiencia administrativa, calidad de servicio y garantía de producto, promociones y descuentos, valores agregados buscando las vías que conduzcan al éxito de la empresa.

2.2 Marco Contextual

2.2.1 Macro contexto

Dentro del territorio colombiano al suroeste se ubica el departamento de Nariño compartiendo frontera con Ecuador y con entrada al océano pacífico en la zona de Tumaco, su capital es la ciudad de San Juan de Pasto. La superficie es de 33.268 kilómetros cuadrados y limita por el norte con el departamento del Cauca (franja del territorio en litigio) por el este con el departamento del Putumayo (franja de territorio en litigio), por el sur con la república del Ecuador y por el oeste con el océano pacífico. Las grandes cadenas de supermercados del País siguen comprando y/o aliándose con las tiendas de barrio.

Las empresas nariñenses de mayor tamaño se localizan en Pasto, y corresponden principalmente a productos alimenticios, bebidas y fabricación de muebles. Para desarrollo de la actividad comercial, principalmente con el vecino país de Ecuador, existen varios centros comerciales.

División Administrativa

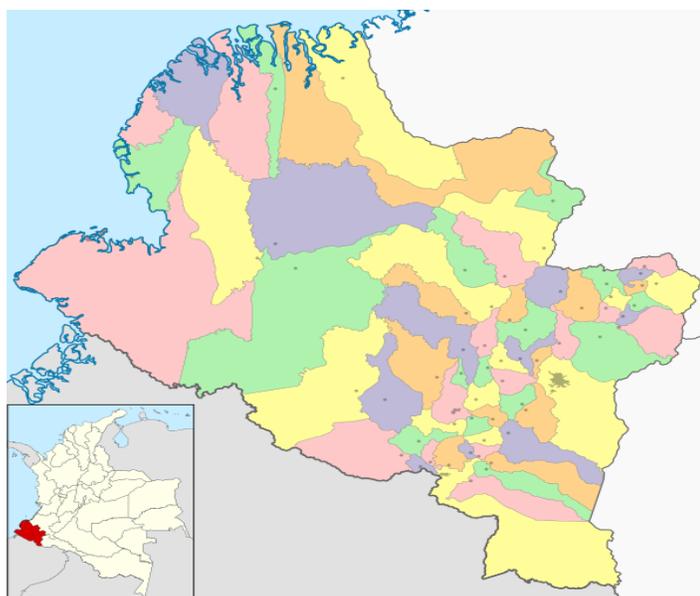
En la región de Nariño se encuentra gran diversidad de culturas y grupos sociales además este se encuentra distribuido de la siguiente manera. “el departamento está dividido en 63 municipios; 230 corregimientos, 416 inspecciones de política, numerosos caseríos y sitios poblados. Los municipios están agrupados en 20 círculos notariales, con un total de 25 notarias”

Actividades económicas

La economía del departamento se basa principalmente del sector agrícola aprovechando gran parte del territorio para el cultivo de diferentes productos como también de los diferentes climas que se representan en Nariño, los cuales son aptos para el crecimiento de cada uno de los alimentos, además un porcentaje en la participación en el PIB, del sector comercial y manufacturero.

Figura 1

Mapa del Departamento de Nariño



Fuente: Wikipedia

[https://es.wikipedia.org/wiki/Nari%C3%B1o_%28Colombia%29#/media/Archivo:Colombia_Nari%C3%B1o_location_map_\(adm_colored\).svg](https://es.wikipedia.org/wiki/Nari%C3%B1o_%28Colombia%29#/media/Archivo:Colombia_Nari%C3%B1o_location_map_(adm_colored).svg)

2.2.2 Micro contexto

El supermercado Titan está ubicado en la ciudad de Pasto en el Departamento de Nariño, La revista semana plantea que, Pasto es un municipio colombiano, capital del departamento de Nariño, cuya cabecera municipal ostenta el nombre de San Juan de Pasto. Se ubica al suroccidente de la nación, en la región Andina. Debido a que la ciudad se sitúa en un valle interandino, a una altitud de 2527 metros sobre el nivel del mar y se encuentra al pie del volcán Galeras, la nubosidad es bastante.

La distribución alimentaria es una actividad con muchas cadenas. Pertenecer a un grupo tiene grandes ventajas. Pero eso no implica que sea la única forma de emprender con un supermercado ya que encontramos muchas maneras las cuales los consumidores pueden abastecerse.

Los supermercados de barrio en Nariño como canales de distribución aún representan oportunidades de crecimiento en algunas categorías, ya que se convirtieron en una herramienta de captación de capital, oportunidad de trabajo y apoyo a la industria nacional, al brindar mejoras en el acceso de productos, asequibilidad en precios y una relación interpersonal más cercana e íntima entre supermercado y consumidor; situación que no se evidencia con los almacenes mayoristas, que pese a su aparición y auge, no lograron eliminar a los ya consolidados mini supermercados, aun cuando se había pronosticado el final de dichos establecimientos por secuelas de la pandemia covid 19.

Figura 2

Mapa de la Ciudad de San Juan de Pasto, (Nariño).



Fuente: Planeación municipal 2018

2.2.3 Reseña Histórica

El supermercado Titan representa a un supermercado dedicado a actividades comerciales, inicio operaciones en la ciudad de Pasto fue creado en el año 2004, pensado como un negocio que facilite el alcance de la canasta familiar a todos los ciudadanos, en especial a los residentes del barrio Tamasagra y sus alrededores, su gerente el señor Oscar Ordoñez, egresado de la Universidad Cesmag como Administrador de Empresas, decidió con su aprendizaje idear un negocio pensando en las necesidades de los habitantes de este barrio mencionado. Al darse cuenta que el barrio contaba con tiendas pequeñas, las cuales no se encontraba disponibles siempre ya que no mantenían un horario definido y fijándose en los precios variantes que manejaban las diferentes tiendas. Pensando eso decidió crear el supermercado tratando de

manejar la mayoría de productos accesibles para todos los usuarios. Pero la tarea no fue fácil, significaron años de esfuerzo para que el supermercado Titan comenzara a ganarse un lugar en el corazón de la gente del Barrio Tamasagra y a crecer y lograr lo que es en este momento.

2.3 Marco Legal

1. Legislación Sanitaria

Según el Ministerio de Salud de Colombia (2020) en el decreto 3075 de 1997 se dictan las siguientes disposiciones:

1.1 Decreto 3075 De 1997. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 9 de 1979 y se dictan otras disposiciones. La salud es un bien de interés público. En consecuencia, las disposiciones contenidas en el presente Decreto son de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos, y se aplicaran:

a. A todas las fábricas y establecimientos donde se procesan los alimentos; los equipos y utensilios y el personal manipulador de alimentos.

b. A todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.

c. A los alimentos y materias primas para alimentos que se fabriquen, envasen, expendan, exporten o importen, para el consumo humano.

d. A las actividades de vigilancia y control que ejerzan las autoridades sanitarias sobre la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación y comercialización de alimentos, sobre los alimentos y materias primas para alimentos.

Artículo 8.- Los establecimientos destinados a la fabricación, el procesamiento, envase, almacenamiento y expendio de alimentos deberán cumplir las condiciones generales que se establecen a continuación:

Localización y accesos.

- a. Estarán ubicados en lugares aislados de cualquier foco de insalubridad que represente riesgos potenciales para la contaminación del alimento.
- b. Su funcionamiento no deberá poner en riesgo la salud y el bienestar de la comunidad.
- c. Sus accesos y alrededores se mantendrán limpios, libres de acumulación de basuras y deberán tener superficies pavimentadas o recubiertas con materiales que faciliten el mantenimiento sanitario e impidan la generación de polvo, el estancamiento de aguas o la presencia de otras fuentes de contaminación para el alimento.

Artículo 9. Condiciones específicas de las áreas de elaboración. Las áreas de elaboración deben cumplir además los siguientes requisitos de diseño y construcción:

Pisos y drenajes

- a. Los pisos deben estar contruidos con materiales que no generen sustancias o contaminantes tóxicos, resistentes, no porosos, impermeables, no absorbentes, no deslizantes y con acabados libres de grietas o defectos que dificulten la limpieza, desinfección y mantenimiento sanitario.
- b. El piso de las áreas húmedas de elaboración debe tener una pendiente mínima de 2% y al menos un drenaje de 10 cm de diámetro por cada 40 m² de área servida; mientras que en las áreas de baja humedad ambiental y en los almacenes, la pendiente mínima será del 1% hacia los drenajes, se requiere de al menos un drenaje por cada 90 m² de área servida. Los pisos de las

cavas de refrigeración deben tener pendiente hacia drenajes ubicados preferiblemente en su parte exterior.

c. El sistema de tuberías y drenajes para la conducción y recolección de las aguas residuales, debe tener la capacidad y la pendiente requeridas para permitir una salida rápida y efectiva de los volúmenes máximos generados por la industria. Los drenajes de piso deben tener la debida protección con rejillas y, si se requieren trampas adecuadas para grasas y sólidos, estarán diseñadas de forma que permitan su limpieza.

. Resolución 312 de 2019. “Por la cual se definen los Estándares Mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST” (Ministerio del Trabajo, 2019). Indica los requisitos mínimos que deben cumplir las empresas y contratantes respecto del SG-SST, teniendo en cuenta la cantidad su actividad económica y el número de trabajadores.

Resolución 666 de 2020. “Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID19.” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020) Se dan medidas de bioseguridad de acuerdo a la pandemia del coronavirus, en los diferentes sectores con el fin disminuir el riesgo de transmisión del virus.

Resolución 1421 de 2020. “Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades de los parques de diversión, jardines botánicos y reservas naturales.” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020) Establece las normas para la reapertura de los sitios de esparcimiento, incluyendo es distanciamiento en todo tipo de atracción turística y de igual manera la restricción a zonas húmedas en los parques acuáticos.

En la ley 100 de 1993, en el artículo 1 de Sistema de Seguridad Social Integral, dice que este tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

El Sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta Ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro.

Este programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo está reglamentado por el decreto 1072 en su artículo 2.2.4.6.11 el cual establece. Realizar programas de capacitación en SST, el cual debe ser revisado mínimo una vez al año, este con el fin de que los trabajadores de la empresa tengan conocimiento de las medidas acerca de seguridad y prevención de los accidentes y las enfermedades laborales.

Resolución 312 de 2019 la Identificación de peligros y la evaluación y valoración de riesgos se realiza con el acompañamiento de la ARL. Así también de acuerdo a la GTC-45 se propone a la empresa realizar la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional que se puedan presentar en el desarrollo de cada una de las actividades realizadas en la empresa.

2.4 Marco teórico

Para el desarrollo del proyecto se tendrá en cuenta diferentes teorías de autores que permiten el desarrollo de los objetivos propuestos

2.4.1 *Proceso Administrativo:*

Chiavenato (2004) indica en su libro Fundamentos de Administración, organiza el proceso administrativo de la siguiente manera: El desempeño de estas cuatro funciones constituye el ciclo administrativo, y es lo que se conoce como Administrar, así:

Planeación: Para el desarrollo de la investigación, es necesario entender la planeación como la primera etapa del ciclo administrativo que consiste en determinar una secuencia lógica de trabajo, que dé respuesta al “qué”, “cómo”, “cuándo” y “dónde” del accionar de una organización

Organización: Es necesario determinar que medios y medidas utilizar para lograr lo que se desea, y de esto se encarga la etapa de organización. Disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que pueda logra los objetivos de manera eficiente.

Dirección: Es el tercer elemento del proceso administrativo, consiste en establecer una estructura formal de la institución vigilando además la administración de acuerdo con las proyecciones establecidas por los niveles de autoridad.

Control: El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos

A continuación, se describe el ciclo administrativo con sus diferentes etapas, por cuanto es fundamental para que una organización desarrolle en forma eficiente todas sus actividades y así alcance los objetivos propuestos.

Figura 3. Ciclo administrativo



Fuente: Chiavenato, I. (2007) Introducción a la Teoría General de la Administración.

Además, se desarrollarán conceptos administrativos fundamentales como lo son la gestión logística y la gestión de compras, los cuales ayudaran a comprender la importancia de ellos en el desarrollo de la temática estudiada.

La gestión logística que consiste en: “el proceso de planeación, implementación y control de la eficiencia, del flujo efectivo, almacenamiento de bienes, prestación de servicios y la información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el propósito de

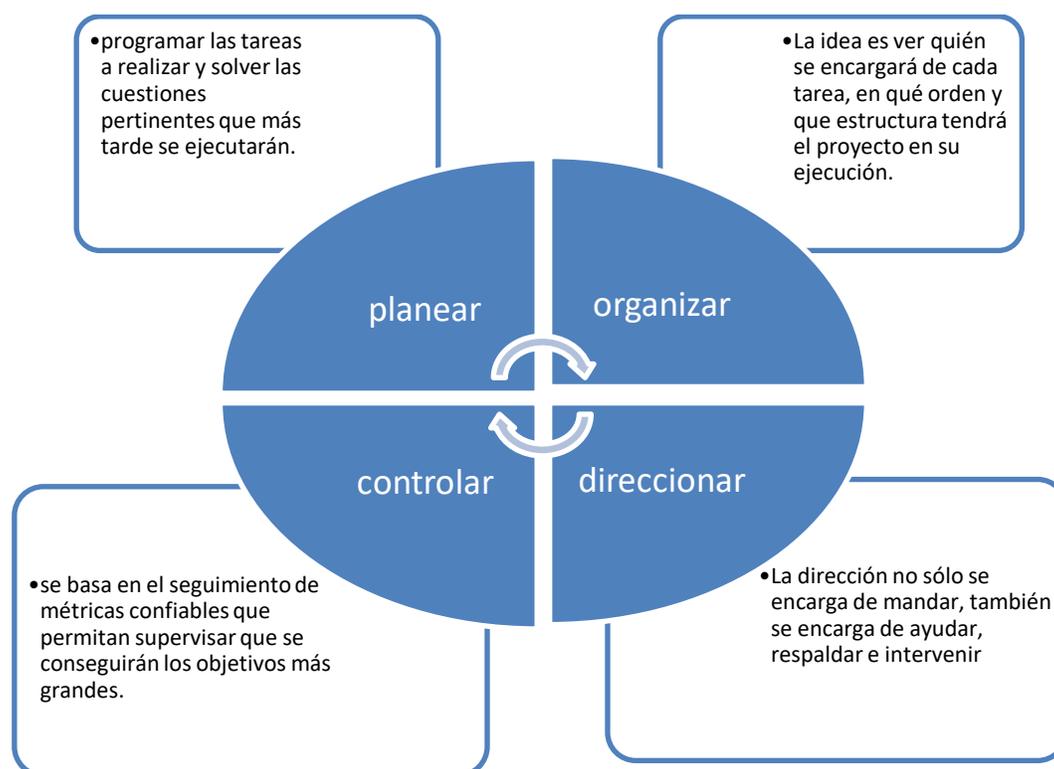
atender y satisfacer las expectativas y requerimientos de los clientes”. La gestión de compras se refiere a “no es más que el hecho de adquirir bienes y servicios. Todo esto con la finalidad de asegurar que el flujo productivo de la empresa no se detenga” (Ballesteros y Ballesteros, 2018).

2.4.2 Un nuevo concepto de organización:

Chiavenato (2004) el concepto de organización es típicamente conductista: la organización es la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales con la finalidad de efectuar transacciones planeadas con el ambiente. Ese concepto utiliza la noción tradicional de división del trabajo al referirse a las diferentes actividades y a la coordinación en la organización y se refiere a personas como contribuyentes de las organizaciones, en lugar de que las personas estén totalmente incluidas en las organizaciones.

Las contribuciones de cada participante en la organización dependen de sus diferencias individuales y del sistema de recompensas y contribuciones de la organización. La organización actúa en un medio ambiente y su existencia y sobrevivencia dependen de la forma como ella se relaciona con ese medio. Por tanto, la organización debe ser estructurada y dinamizada en función de las condiciones y circunstancias que caracterizan el medio en que opera.

Figura 4. Proceso administrativo



Fuente: Chiavenato, I. (2007) Introducción a la Teoría General de la Administración

2.4.3 El manual de organización y funciones

El Manual de Organización y Funciones es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.

Utilidad

1. Determina las funciones específicas de los cargos o puestos de trabajo, cuyo cumplimiento contribuye a lograr que se cumplan los objetivos funcionales de las unidades

orgánicas de cada dependencia, así como las responsabilidades y obligaciones asignadas al cargo o puesto de trabajo, en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente.

2. Proporciona información a los directivos y personal sobre sus funciones y ubicación en la estructura orgánica de la entidad.

3. Ayuda a la simplificación administrativa, proporcionando información sobre las funciones que les corresponde desempeñar al personal, al ocupar los cargos o puestos de trabajo, que constituyen acciones de una etapa o paso en el flujo de procedimientos.

4. Facilita el proceso de inducción y adiestramiento del personal nuevo y de orientación al personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad las funciones y responsabilidades del cargo o puesto de trabajo al que han sido asignados, así como la aplicación de programas de capacitación.

2.5 Marco Conceptual

En el presente proyecto es importante es poner algunos de los términos que se utilizará frecuencia durante el estudio con su debida contextualización, los siguientes conceptos se investigaron en el glosario de administración y economía gestión polis según Rojas (2005), el diccionario - glosario administrativo y de marketing de busines Col y el diccionario técnico Definición de:

Administración de una empresa: indica un conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que se tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización una empresa, a través de la provisión de los medios necesarios para obtener los resultados con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia; se espera que con el

diseño de una estructura administrativa para que el supermercado Titan, en su administración mejore y se consigan los objetivos corporativos de la actual sea mucho más eficiente y eficaz.

Análisis De Cargos: este análisis tiene una estructura que se refiere a cuatro áreas de requisitos; intelectuales, físicos, responsabilidades, implícitas condiciones de trabajo. Cada una de estas cuatro áreas está dividida en varias facturas de especificaciones como los principios; es una lisis de cargo era fundamental en el diseño de los manuales de funciones que eran parte de la

Dirección Organizacional: proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización relacionadas con las tareas, va más allá de la mera transmisión de órdenes y requiere capacidades para tomar las decisiones que logren los objetivos a largo plazo; este aspecto es un componente básico del proceso administrativo y el cual debe mejorar al tener una correcta estructura empresarial.

Estrategia Organizacional la estrategia es el conjunto de las reglas de que aseguran una decisión óptima en cada momento; abarca los objetivos, las metas los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual; ya que en el contexto empresarial, una estrategia organizacional es la creación, implementación y evaluación de las decisiones dentro de una empresa; se pretende que el implementar una correcta estructura organizacional y su sentido de elementos la empresa tenga una dirección basada en estrategias.

Estructura Organizacional es el modelo jerárquico que una empresa usa para facilitar la dirección y administración de sus actividades.

A través de la estructura organizacional la empresa fija roles, funciones y responsabilidades; establece objetivos; crea procesos y define protocolos y; diseña estrategias de mejoramiento.

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

Para que una estructura organizacional cumpla con sus propósitos debe:

Tener objetivos precisos, reales y medibles.

Definir puntualmente la jerarquía, deberes y actividades de cada persona dentro de la organización.

Tipos de estructura organizacional generalmente se habla de cuatro tipos de estructura organizacional:

Lineal. Contempla como principio organizador la jerarquía, es decir, la autoridad directa del jefe sobre sus subordinados, ya que sobre él recaen todas las decisiones y todas las responsabilidades. Es una estructura que privilegia la rapidez, la contabilidad clara y sencilla, dado que los cargos están muy bien delimitados en la estructura, atendiendo los empleados a la guía de un jefe compartido. Es el modelo preferido por empresas pequeñas, de baja producción y poco capital humano.

Funcional. Propone la división de las labores de la organización en unidades híper especializadas, cada una al mando de un jefe independiente, que coordina su equipo de trabajo y

permite la comunicación con los demás equipos. Es una estructura versátil, flexible y muy popular, especialmente para empresas de mayor envergadura y abundante personal.

De Staff. Un modelo empresarial minimalista, que prefiere depositar en contrataciones externas (outsourcing o tercerización) muchas de las funciones que en otros modelos implicarían la construcción de una unidad de trabajo. Es un modelo flexible y moderno, que sin embargo requiere de una fluidez de capitales que justifique no tener un equipo propio en vez de subcontratarlo.

Matricial. La empresa se estructura en base a equipos de trabajos autónomos y desconectados entre sí, cada uno asignado a un proyecto puntual y compuesto por un conjunto diverso de trabajadores al mando de un coordinador que se reporta individualmente a la cabeza de la organización. Es la estructura más dispersa conocida y la que más le conviene a los gigantescos consorcios empresariales transnacionales.

Manuales Administrativos: son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados; en el presente estudio se pretende diseñar diversos manuales que no sólo servirán para coordinar si no también comunicarse con el recurso humano.

Objetivos Corporativos: Estos son los que indican los resultados que la empresa desea alcanzar en un plazo determinado, estos deben ser medibles, alcanzables, cuantificables. Es Necesario conocer los evaluarlos para determinar si la empresa está encaminada a lograr un

completo desarrollo de los mismos; se espera que con la investigación definir unos objetivos corporativos los cuál es el rumbo para el Supermercado Titan.

Organigrama Empresarial: es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. El término también se utiliza para nombrar a la representación gráfica de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso industrial o informático; el presente estudio pretende definir estas departamentalizaciones para un mejor orden de los recursos humanos.

3. Metodología

3.1 Paradigma

El diseño que se realizara a la empresa Supermercado Titan en la ciudad de Pasto, está enmarcado en un paradigma positivista, ya que está orientado a una investigación cuantitativa y a un conocimiento científico, por tanto, toda la información recolectada de la organización a nivel interno y externo se considera una realidad objetiva, útil y precisa que nos permita a través de la observación que se realizara a dicha organización, conocer toda la información necesaria para así identificar todos los problemas presentes para posterior a eso formular soluciones,

3.2 Enfoque

El enfoque es cuantitativo, donde se destacan un conjunto de procesos, además es secuencial y probatorio. Por ende, cada etapa precede a la siguiente y no se puede eludir pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, se puede redefinir alguna fase.

Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se deriva objetivos y preguntas de investigación; Hernández, Collado y Baptista (2010) complementan diciendo que el enfoque cuantitativo tiene las siguientes características principales: la investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez planteado el problema de estudio, la investigadora considera lo que sea investigado anteriormente y construye un marco teórico y la somete a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados

3.3 Método

El método analítico de acuerdo a Bunge es empírico analítico ya que asume que la realidad es tangible, utiliza mediciones controladas de variables, utiliza información cuantitativa y se basa en fenómenos que se observan en la realidad.

3.4 Tipo de Investigación

La investigación se desarrollará desde el tipo descriptivo - analítico, al respecto Méndez señala que este tipo de investigación se ocupa de la descripción de las Características que identifican los diferentes elementos que lo componen, destacando además la interrelación de dichos elementos en el objeto panorama investigado; hay que destacar que este tipo de investigación pretende conocer las situaciones de todas predominantes a través de una descripción detallada de las actividades de una organización, contexto o de las personas.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

La población objeto de estudio que se tiene en cuenta para el diseño organizacional son los 16 empleados del Supermercado Titán y el Gerente.

3.5.2 Muestra

Teniendo en cuenta que es una población finita y el personal del Supermercado Titán en su totalidad son diez y seis personas, no se calcula muestra, se realizará censo a todos los que conforman la empresa.

4. Resultados de la Investigación

4.1 Aplicación de instrumentos de recolección de la información.

Se efectuó a todo el personal y gerente de la empresa supermercado Titán con el propósito de conocer el estado y la situación actual de la empresa en el área administrativa, para así proceder a establecer los objetivos y necesidades para la misma, y proceder con el proyecto de diseño organizacional.

Entrevistas: esta se aplicó al gerente de la empresa, quien conoce los procesos y procedimientos que se llevan en la misma.

Encuestas: esta técnica fue aplicada a los 10 empleados de la empresa con el fin de ver sus conocimientos de la misma

4.2 Tabulación y sistematización de la información

Para determinar el diagnóstico de la empresa súper mercado titán en la ciudad de Pasto, se consultó al personal de la empresa y gerente encargado, si conocían los diferentes manuales organizacionales. De acuerdo a lo anterior se evidencio que la empresa no posee ninguno de los propósitos del direccionamiento estratégico y tampoco tiene definida una estructura organizacional.

4.2.1 Resultado de la entrevista dirigida al gerente.

A continuación, se presenta en la tabla las preguntas que se desarrollaron en la entrevista dirigida al gerente, lo cual dio a conocer muchos aspectos internos de la empresa.

Gerente Oscar Andrés Ordoñez Mosquera

Tabla 1.

Entrevista Gerente Supermercado Titan

Preguntas	Respuestas	Análisis
1. ¿Cuáles son los objetivos de la organización?	Lograr posicionarse como mejor supermercado en el retáis sector Tamasagra y alrededores con precios favorables al consumidor, ambiente agradable y promociones constantes	Se reconoce claramente el objetivo, en lo que se debe trabajar muy ampliamente para lograr cumplirlo, mediante mejoras del diseño organizacional.
2. ¿Los empleados están capacitados para desempeñarse en el área que requieren?	Si, se realiza capacitación al momento de su ingreso.	Se reconoce una capacitación inicial, pero se recomienda mantener capacitaciones continuas para el mejoramiento de sus labores.
3. ¿Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse?	Falta definirse en formatos con cada proceso	Al no tener una estructura organizacional y no tener claridad en esto afecta grandemente, la calidad de los procesos que se realizan y el crecimiento de la empresa es por esto que se desea aclarar estos procesos y generan estrategias para que la empresa se organice de mejor manera y logre sus objetivos y metas
4. ¿Cuáles son las funciones principales que usted desempeña?	Como gerente esta definirlos empleados y sus funciones en cada área, mantener un dialogo constante con proveedores, controlar el origen de fondos, determinando su ingresos y gasto, tener amplio sentido de negociación, atención a clientes, solicitudes y PQRS	Ha sido de gran importancia la función que desempeña, para aplicar los procesos que desarrollan los trabajadores. Mantiene pleno contacto con proveedores que le permite negociar y adquirir los productos necesarios para su inventario.
5. ¿Cumplen sus empleados con los objetivos de la empresa?	Si, cumplen con los objetivos trazados	Cuando una empresa no cuenta con una organización establecida es muy difícil que pueda lograr los objetivos al 100% es por ello la importancia de definirse bien y encontrar y aprovechar las herramientas que van a llevar a la empresa a lograr sus metas

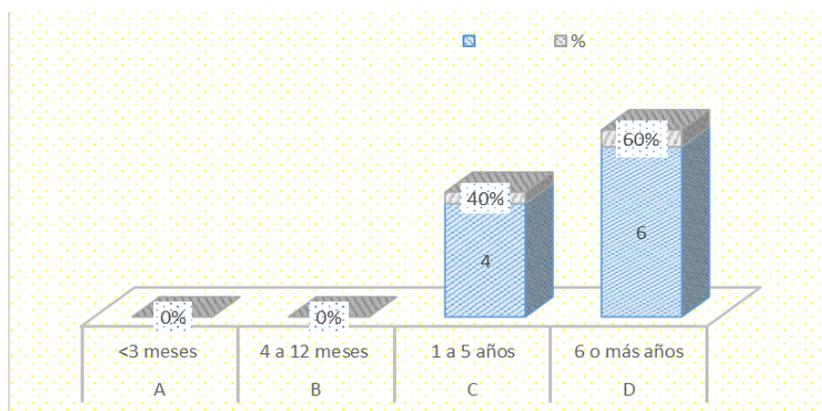
6. ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos que guíen la toma de decisiones?	No se cuenta con políticas o procedimientos para hacer más claro el manejo comercial de cada empleado	No existe una guía de funciones o de actividades que sirva como fuente para poder cumplir con el desarrollo y toma de decisiones
7. ¿Qué estrategias utiliza para mejorar los procesos de la empresa?	Se cuenta con una experiencia en el medio comercial y educación profesional para llevar a cabo las diferentes funciones como manejo de exhibiciones, estrategias de precios, negociaciones	Hay muchos aspectos que permiten la evaluación de la empresa de la mejora de procesos, es importante crear estrategias y permitir que esos resultados generen cambios y permitan a la empresa lograr posicionarse.
8. ¿El empleado/a puede adaptarse a las prioridades cambiantes?	Si considero como parte vital de la empresa una buena retroalimentación que conlleve al mejoramiento continuo.	la empresa claramente cuenta con buen desempeño en el área de servicio, pero la falta de capacitación y retroalimentación hacia los empleados, para que puedan adaptarse fácilmente a los cambios, hace que los procesos no sean muy eficientes
9. ¿Están bien informados sus empleados acerca de los objetivos de la empresa?	Se conoce de manera verbal, falta definir mediante manuales	Se requiere diseñar manuales que logren acercar al empleado a los objetivos propuestos por la empresa.
10. ¿La empresa, tiene políticas, manuales de procedimientos, descripción de cargos y funciones escritos, conocidos y acatados por toda la organización?	No contamos con manuales que lleven a una mejor administración, se realiza con base a conocimientos en base a la experiencia, se debe desarrollar.	El manejo empírico de la empresa ha ocasionado que no haya organización, por tal razón se requiere el diseño organizacional que conlleve a la empresa a mejorar sus objetivos.
11. ¿Cómo maneja el personal para asignarles funciones?	Se realiza por la característica y funcionalidad de cada sección, asignando deberes y responsabilidades	La falta de un manual de funciones que deje claro el objetivo de la labor de los trabajadores ya que el gerente delega tareas ocasionando que los procesos no se realicen de manera eficiente.
12. ¿Capacita al personal para llevar a cabo sus funciones?	Si, constantemente se capacita para que su trabajo sea productivo.	La empresa claramente cuenta con una capacitación constante en el área de servicio, pero la falta de organización hace que los procesos sean deficientes.
13. ¿Interviene en la solución de todos los problemas?	Siempre toda novedad o problema se atiende	El propietario está a cargo de todo el desarrollo y determinaciones que se tomen, uno de los objetivos es dar la

o sus empleados están preparados para resolverlos?	directamente para llegar a un acuerdo y solución adecuada.	oportunidad a los empleados para que expongan sus ideas y así mejorar cualquier tipo de dificultad que se les presente.
14. ¿Brevemente explique cómo es el proceso actual que se lleva en su empresa?	Organizar y planear actividades diarias, semanales, mensuales sobre un plan de acción comercial, para lograr nuestros objetivos de ventas	No está definida la estructura organizacional ya por eso se dificulta cumplir muchos objetivos.

Encuesta empleados

Figura 5.

Tiempo de trabajo en la empresa



En el supermercado titán de la ciudad de pasto el 60% de los empleados trabajan en la empresa 6 o más años, el otro 40 % trabaja de 1 a 5 años, lo que da a conocer que los empleados conocen muy bien la empresa y puede ser un factor a favor para conocer las falencias de la empresa y lo que necesitan los disponibles para su buen funcionamiento.

Figura 6.

Áreas que se desempeña dentro de la empresa



Se entiende que la empresa maneja 4 cargos, de los cuales el 80% se encuentran en el área comercial, repartidos entre el 40% colaborador y el 40% en caja, volviéndose una de las áreas más importantes y las cual requiere mucha atención, para el mejoramiento en la atención al cliente.

Figura 7.

Motivación en la Organización.

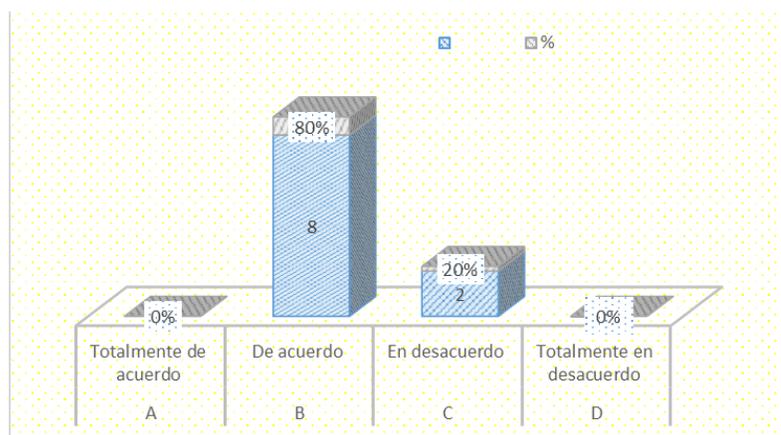


La grafica indica que el 80% de los trabajadores de la empresa, se encuentran en un ambiente de trabajo en el que los empleados se sienten alegres y optimistas trabajando en ella, ya

sea el resultado de una suma de distintos factores y de disposiciones que otorga la empresa, como la remuneración, los beneficios, la flexibilidad, la posibilidad de crecimiento etc. Lo que la empresa demuestra implementar una motivación laboral, el 20% de ellos que se encuentran descontentos, se debe encontrar las circunstancias que están provocando este tipo de descontento, para que no se vea afectado el rendimiento del trabajador y la productividad de la empresa.

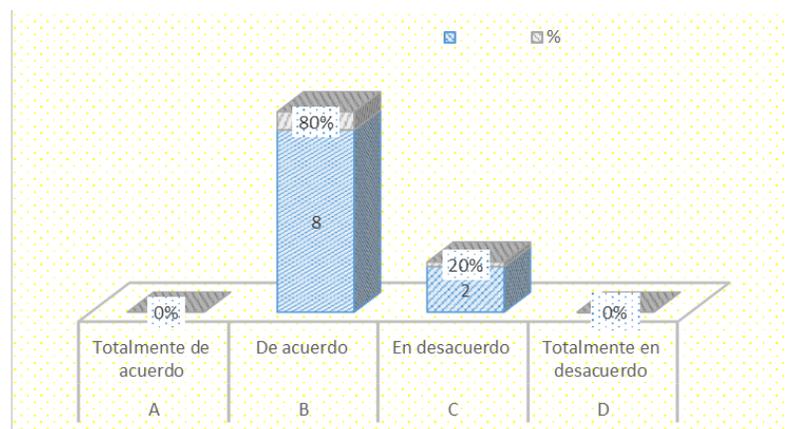
Figura 8.

Comodidad del espacio y entorno del puesto de trabajo.



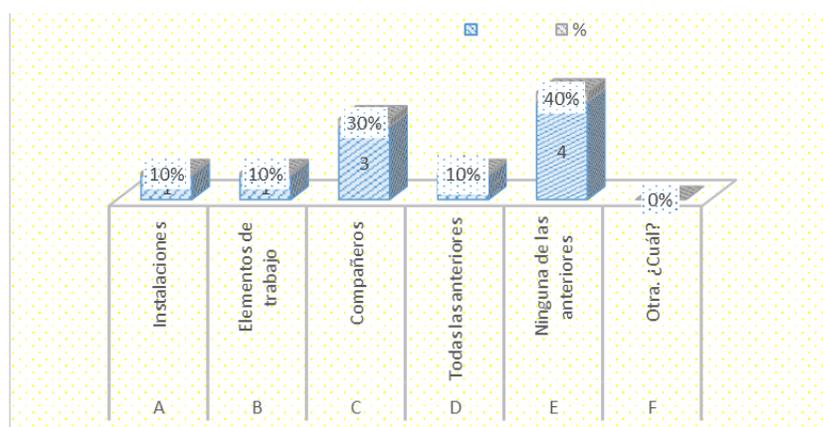
Se puede observar que el 80% de los trabajadores se encuentran cómodos en su área de trabajo ya que lo encuentran bien equipado, pero el 20% se encuentra en desacuerdo esto quiere decir que algunos empleados no cuentan con los implementos necesarios para realizar sus labores, esto puede imposibilitar su trabajo o no terminar sus labores.

Figura 9.

Entorno Laboral

Observamos en la gráfica que el 80% de los empleados determinan que la calidad de su experiencia en el lugar de trabajo es favorable y facilita el desarrollo de su trabajo en la empresa, lo que el 20% de los trabajadores cree que su puesto de trabajo o el lugar en el cual labora es inapropiado o inestable y puede llegar a generar malestar en la salud en lo que se debe tener en cuenta para el clima laboral.

Figura 10.

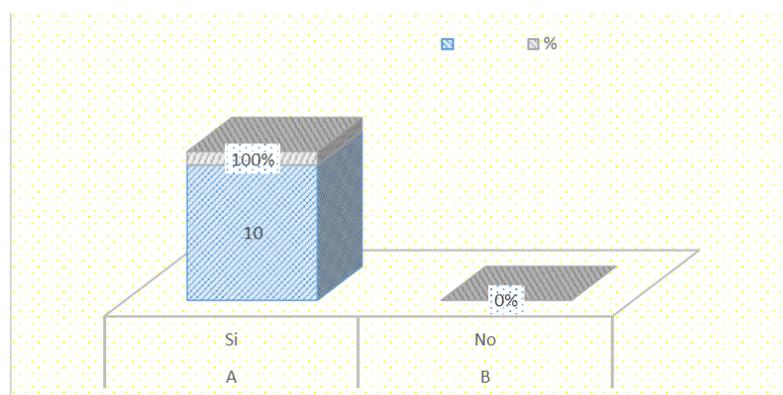
Situaciones negativas en el entorno laboral

La grafica indica porcentajes variados en opiniones en cuanto a las mejoras que debe hacer la empresa, siendo muy difícil mantener contentos a todos los trabajadores es muy notorio

que hay una mala convivencia de compañeros, siendo este el 30% de los encuestados, es fundamental contar con relaciones sanas entre compañeros de trabajo para tener jornadas laborales agradables y productivas, se debe trabajar en un buen liderazgo y un mejor clima laboral. Aun así, el 40% de ellos no le molesta ningún factor, ni le gustaría cambiar nada de su trabajo.

Figura 11.

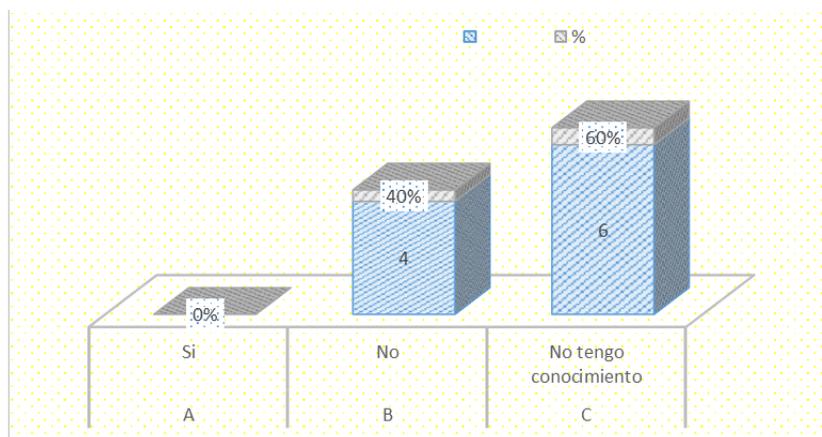
Identidad Laboral



El 100% de los trabajadores se sienten identificados con su trabajo, involucrar y comprometer al empleado es una fase de la organización que logra que el empleado se sienta estable, y se identifique con las labores que realiza ya que esto conlleva a la clave del éxito, muchos de ellos respondieron que se sentían identificados por el sentido de pertenencia que tienen con la empresa y por las labores que realizan.

Figura 12.

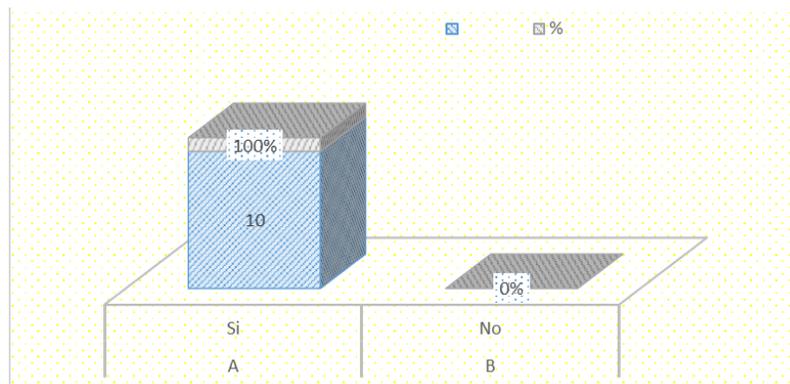
Estructura de la Organización



El 60% de los empleados manifiestan no tener conocimiento del organigrama de la empresa, mientras que el 40% asegura que la empresa no posee una estructura organizacional, elementos fundamentales dentro de toda organización, lo que claramente muestra que la empresa requiere la creación de los mismos, tampoco maneja el nivel jerárquico de los cargos. Uno de las tareas complementarias en el desarrollo del estudio será dar a conocer la estructura organizacional que se proponga, la descripción de las funciones y el organigrama de la empresa a cada uno de los trabajadores.

Figura 13.

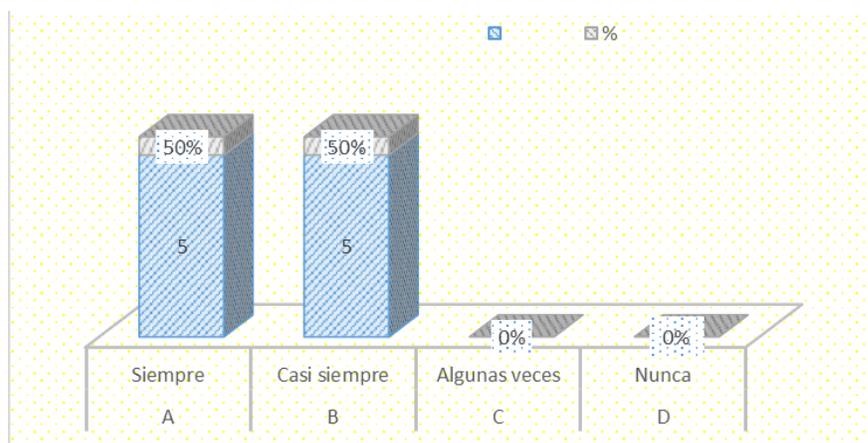
Delegación de Autoridad



El 100% de los empleados manifiestan que la autoridad que delega su superior hace que les permita cumplir con las tareas o los objetivos que realizan en sus labores diarias, esto nos indica que la autoridad aplica las normas laborales, y el buen desempeño de sus labores.

Figura 14.

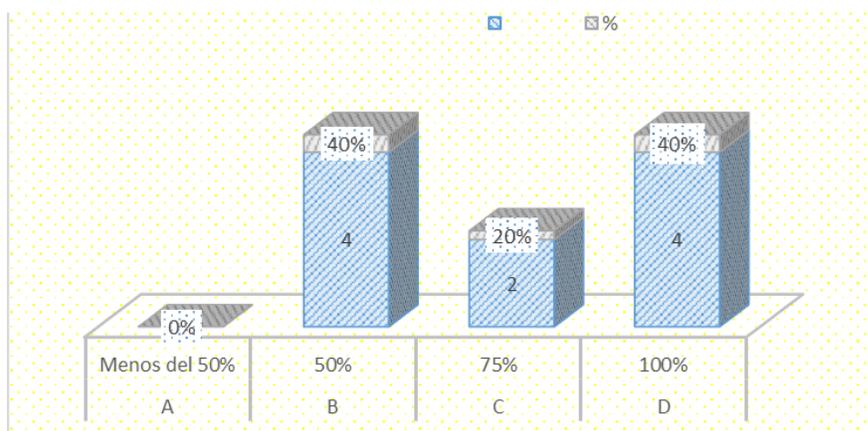
Compromiso laboral



Los empleados manifiestan que se les permite dar su opinión cuando se presenta algún problema en la empresa para poder darle solución, por lo tanto, se deduce que hay un buen trabajo en equipo y que se aplica la habilidad blanda de escucha por parte del gerente de la empresa.

Figura 15.

Manual de funciones y procedimientos.



En cuanto a la pregunta de, Qué tanto conocimiento posee acerca de los procedimientos necesarios para llevar a cabo sus obligaciones en su puesto de trabajo en donde, A es menos del 50%, B es el 50%, C el 75% y D el 100% de conocimiento, El 40% de los empleados exponen no tener el ningún conocimiento de los procedimientos necesarios para realizar las labores de su trabajo, lo que se ve necesario implementar un manual de funciones que de claridad a los empleados las ocupaciones de su lugar de trabajo, mientras el otro 40% dice tener el 50% de conocimiento para llevar sus labores a cargo.

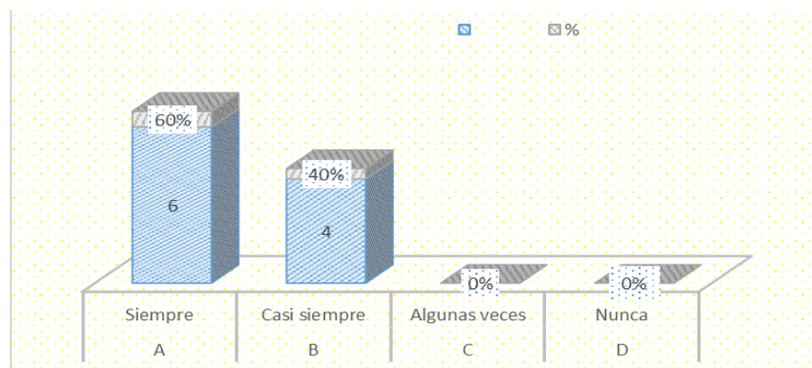
Figura 16.

Toma de decisiones



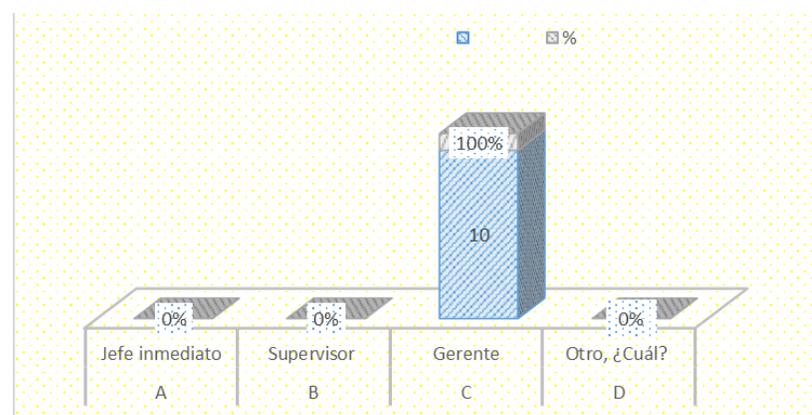
Todos los empleados de la empresa manifiestan, que es el gerente quien toma las decisiones u obligaciones de su puesto de trabajo. Observando una carga innecesaria en el gerente, siendo el manual de funciones quien indique la realización de su labor con su puesto, considerando la limitación de recursos y esto hace que la empresa funcione y mejore en todos los sentidos, uno de los empleados indico que hay un revisor fiscal que también indica sus funciones.

Figura 17.

Supervisión del personal

El 100% de los empleados manifiestan que sus funciones desempeñadas son supervisadas regularmente, lo que nota un gran control por parte del gerente, para verificar el cumplimiento por las personas trabajadoras de su empresa monitoreando, sus obligaciones y deberes dentro de la misma.

Figura 18.

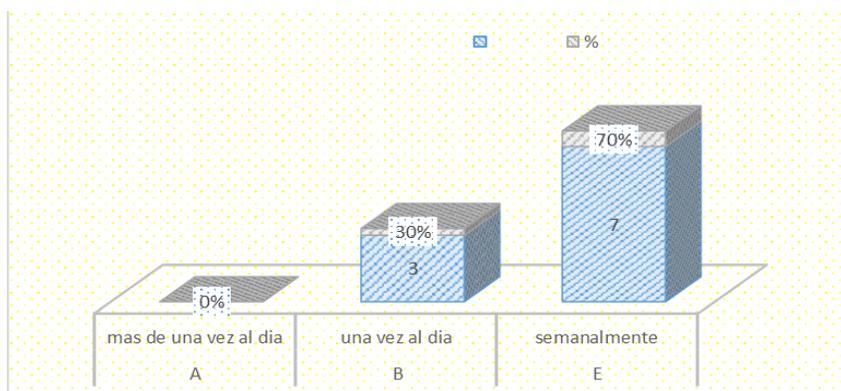
Responsabilidad del control de los empleados en la empresa Supermercado Titan

Igualmente, el gerente se responsabiliza de supervisar las funciones de cada empleado, haciendo también la labor de supervisor la responsabilidad de mejorar constantemente a su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo

que conlleven a mejoras de la empresa, uno de los empleados indico también que el contador también supervisa sus funciones.

Figura 19.

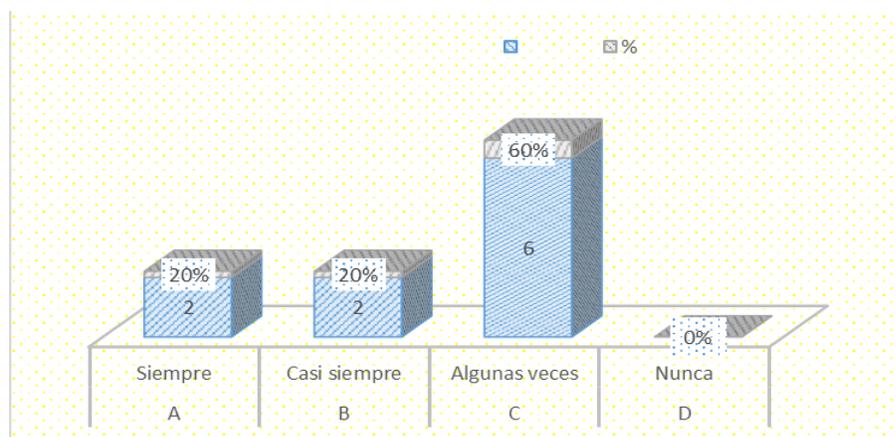
Periodicidad de control



Se observa que en la empresa supermercado titán se supervisa constantemente las tareas realizadas por los trabajadores concuerdan el 70% que se hace semanalmente, en lo que se evidencia manejo de un control concurrente de los procesos, esto permite al gerente tener visión de que los objetivos se están realizando satisfactoriamente y que falencias es en las que puede trabajar.

Figura 20.

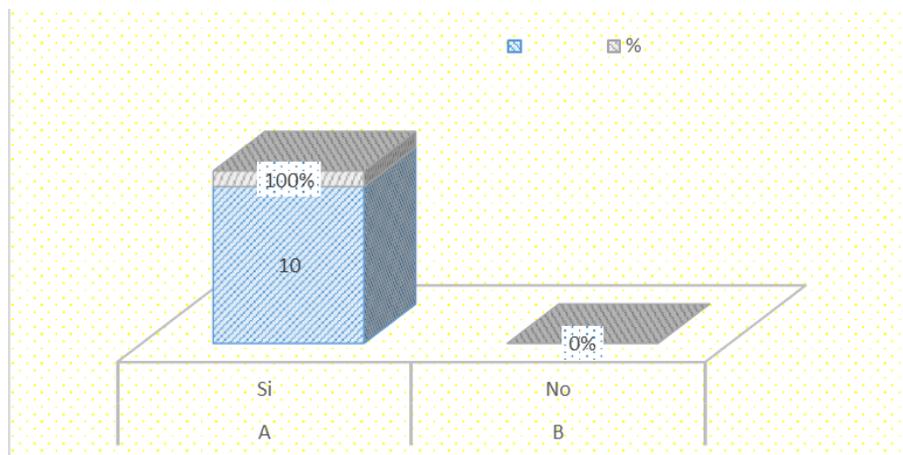
Comunicación de los resultados en la organización



De los trabajadores encuestados el 60% revela que de las tareas supervisadas, solamente algunas veces se comunican los resultados que se encontraron lo que no permite a los empleados tener conocimiento de los errores o de los cambios que deben hacer para mejorar sus labores.

Figura 21.

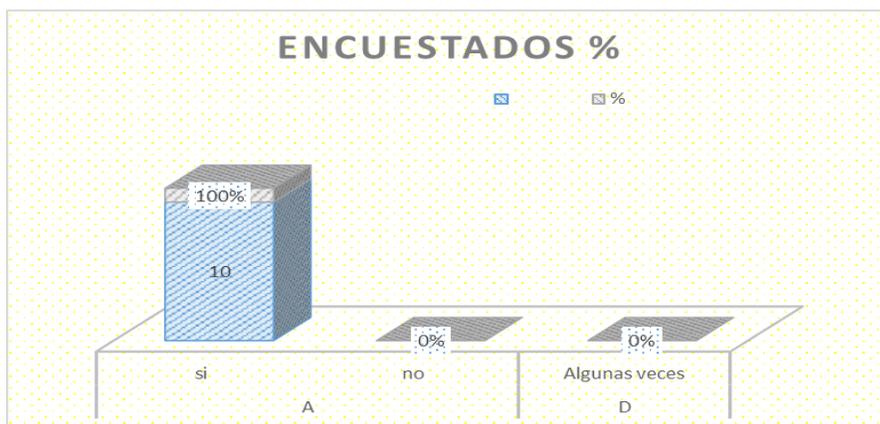
Equipo de protección en el trabajo



Los trabajadores del supermercado titán manifiestan que tienen claro cuáles son los implementos que deben usar para realizar las labores en su puesto de trabajo, también tienen claro conocimiento de cómo se deben usar, esto nota que la empresa tiene el conocimiento el cual permite prevenir incidentes y perfeccionar el mismo sistema durante su desarrollo.

Figura 22.

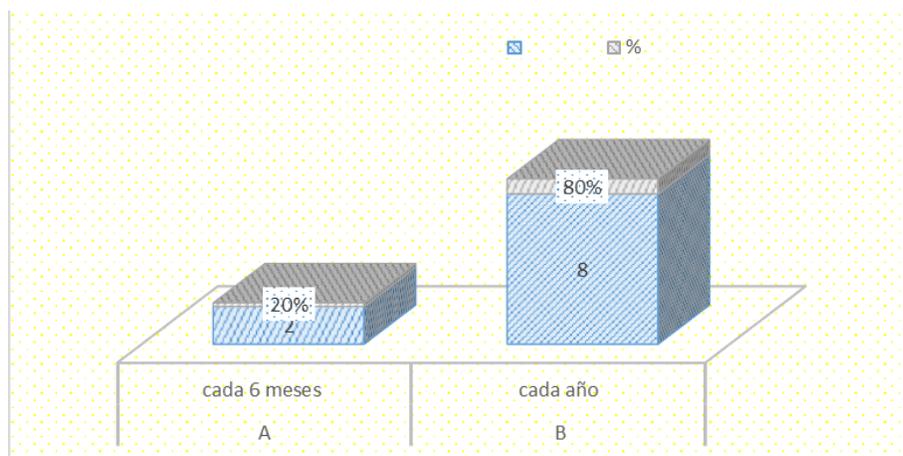
Equipo de seguridad



Los trabajadores también aclaran que si se les suministra los implementos de protección para realizar sus labores, la empresa garantiza que los empleados ejecuten su labor de una manera segura para ellos mismos y para todo el sistema para cumplir con las exigencias de sus labores diarias.

Figura 23.

Tiempo de suministro de equipo de protección



Para el personal de la empresa, al 80% de los empleados se les suministra dotación cada año y al 20% cada 6 meses. El gerente es el responsable de que los elementos de protección personal que se han proporcionado a los trabajadores para evitar accidentes en el trabajo existen diferentes situaciones que pueden requerir que se realice el cambio de estos elementos con mayor frecuencia y otros no, por lo que la empresa se encuentra en el rango necesario.

4.3 Diagnostico Interno del Supermercado Titan

Tomando en cuenta el resultado de las encuestas y entrevista realizada al supermercado titán en la ciudad de Pasto, se evidenció falencias que requieren de organización y aplicar el diseño para el logro de los objetivos, la empresa ha funcionado desde sus inicios, sin una

organización que permita definir los puestos de trabajo y sus respectivas funciones, ni cuenta con un organigrama que aclare los niveles jerárquicos y líneas de autoridad, así como de responsabilidad; por lo tanto, es necesario realizar el diseño organizacional de este negocio. En esto se encontró

Carencia de un diseño organizacional

La falta de guía u orientación en los colaboradores, ocasiona que estos no tengan claridad del papel que tienen dentro de la empresa, su cargo ni sus funciones, es por ello la importancia de plasmar en un documento toda la información que le sea útil al colaborador para ejercer dicha función y que servirá para agilizar procesos tanto de incorporación de nuevo personal como también la entrega de cargo y capacitación del personal existente. Los manuales son un instrumento importante en la empresa, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos y un mejor desempeño.

No hay buen manejo de recursos

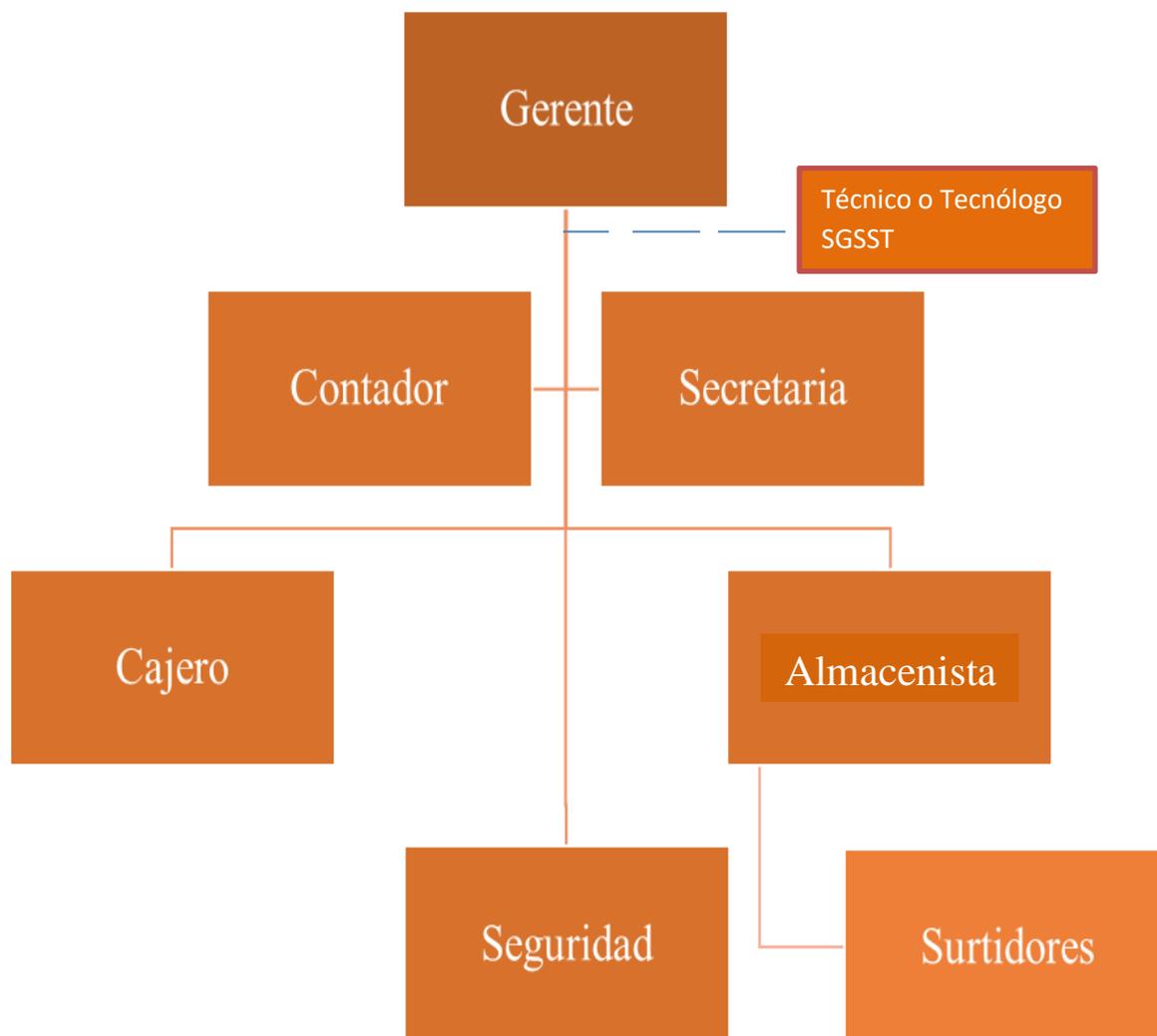
Se determinan las principales causas y consecuencias que se pueden presentar en la empresa en donde no hay un buen manejo del capital. Es importante que en la empresa tenga un buen control y un buen manejo de sus proveedores, para el correcto desarrollo en cada una de sus funciones, es por ello que la empresa debe contar con un plan de trabajo y estrategias para cumplir con cada una de sus objetivos.

No se encuentran definidas las funciones

Es de mucha importancia manejar un manual de funciones y los implementos necesarios para la atención del cliente y mantenimiento de los productos en la empresa para que no se evidencie la baja en las ventas, por esta razón en la empresa se deben manejar mejor los recursos para la inversión de lo que es necesario para incrementar las ventas y no tener pérdidas en inventarios vencidos o por la conservación.

Por estas razones se ha decidido realizar un análisis interno, donde se quiere disminuir las debilidades que se presentan en esta, con el fin de plantear alternativas de solución que contribuyan a mejorar las ventas y los ingresos económicos, al mismo tiempo que se proporciona al cliente una buena atención.

4.4 Estructura Organizacional del Supermercado Titan



La empresa Supermercado Titan, actualmente no cuenta con un organigrama definido, por ello se ha propuesto un organigrama que defina los niveles jerárquicos.

Este organigrama se ha pensado para el supermercado Titan ya que siendo este un organigrama vertical representa la estructura empresarial como una pirámide jerárquica de arriba a abajo, de manera que los niveles más altos tienen una mayor autoridad, ubicando en este nivel

al Gerente de la compañía y hacia abajo ubicando a los distintos colaboradores según sea su posición y cargo dentro de la empresa.

Por tanto, este tipo de organigrama tiene ciertas similitudes con el organigrama jerárquico. Así, este tipo de organización pone su interés en la autoridad, por encima de la cooperación, como sucedía en los de tipo matricial.

Las ventajas que se asocian a este organigrama para supermercado Titán es, sobre todo, que la autoridad y jerarquía quedan claras y con ellas, el responsable en este caso el nivel más alto lo ocupa el Gerente. Por otro lado, es con el que están más familiarizados la mayoría de empleados. De esa manera los colaboradores tendrán claridad quien de acuerdo a su cargo es su superior y si tienen personal a cargo, haciendo que el cumplimiento de sus funciones sea más eficiente y productiva.

Las áreas tienen falencias ya que la empresa no tiene un diseño de cargos que tenga especificaciones de las funciones, tareas, actividades necesarias para desempeñar un determinado puesto de trabajo, lo que hace que el desempeño de estos no sea productivo y tener claridad en sus actividades.

En consecuencia, de lo anterior se ve necesario la empresa incluya un área de servicios generales, ya que los encargados de otras funciones tienen que someterse de esta labor, sin ningún tipo de remuneración extra por el trabajo realizado.

En lo que hace referencia, se determina que todos los principios son violados, porque esta empresa no presenta un buen manejo, por falta de conocimiento profesional, ya que se decidió llevar el funcionamiento de una manera empírica. La autoridad y responsabilidad son bases fundamentales para que la empresa no se salga de control.

La empresa hasta el momento, no maneja ninguna clase de accesoria ni staff ya que como se ha mencionado en el transcurso de este trabajo, el gerente maneja esta empresa sin preguntar a personas profesionales en el tema, por ello se ha determinado que a futuro recibirá un asesoramiento profesional administrativo.

4.5 Manual de funciones del Supermercado Titan

A continuación (ver Tablas) se presenta el Manual de Funciones para el personal de la empresa.

- Gerente.
- Secretaria.
- Almacenista.
- Cajero.
- Surtidores.
- Seguridad.

Tabla 2*Descripción del cargo de Gerente*

Nombre del Cargo		
Gerente		
Salario	Tres SMMLV + bonificaciones incluido prestaciones de ley	
Objetivo general del cargo		
Atender todos los asuntos relacionados con la planeación, organización, dirección, control y evaluación de todas las actividades del supermercado.		
F U N C I O N E S	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar con el encargado de bodega la oportuna y correcta entrada de mercancía al almacén, al igual que la evacuación a la sala de ventas. 2. Controlar en forma permanente la limpieza de todas las áreas del almacén. 3. Atención de sugerencias y quejas por parte de los clientes. 4. Realizar apertura y cierre del almacén. 5. Programación de compras de la sección. 6. Coordinar el recibo de la mercancía. 7. Manejo de rotación de mercancía tanto en la bodega como en el almacén. 8. Coordinar fijación de listas de precios. 9. Revisar a diario los márgenes de utilidad de la sección. 10. Programar inventarios físicos a fin de mes. 11. Manejar y distribuir los horarios del personal de la sección. 	
Responsabilidades		
Tendrá responsabilidad sobre el rumbo del Supermercado desde todos sus aspectos		
Requerimientos		
Tipo	Factor	Descripción
Intelectual	Educación	Título Profesional en Administración de Empresas o carreras afines
	Experiencia	Mínima 2 Años de experiencia profesional relacionada.
	Habilidad Mental	Alta

Tabla 3

Descripción del cargo de Contador

Nombre del Cargo		
Contador		
Salario	SMMLV + bonificación incluido prestaciones de ley	
Objetivo general del cargo		
Planear, coordinar y ejecutar todas las actividades encaminadas a garantizar que el estado financiero cumpla a cabalidad con las normas establecidas.		
F U N C I O N E S	<ol style="list-style-type: none"> 1. Velar por que la contabilidad se lleve de acuerdo con las normas establecidas en Colombia. Elaborar el balance general de la empresa. 2. Elaborar de forma mensual los reportes a la DIAN. 3. Revisar mensualmente los Tablas para los pagos de los parafiscales. 4. Llevar el control de los activos fijos. 5. Mantener actualizados los libros contables por ley 6. Coordinar el recibo de la mercancía. 7. Registrar las operaciones contables de la empresa. 8. Generar información contable para tomar decisiones. 9. Elaborar el cronograma de pagos para los empleados del supermercado. 10. Elaborar ingresos por concepto de pago de créditos. 11. Realizar los comprobantes de depreciación. 12. Revisar los comprobantes de pago y recibos de caja. 	
Responsabilidades		
Responsable del adecuado funcionamiento del área contable. Preparación y control de los informes más contables y asistir al Gerente del Supermercado en recopilación y procesamiento de información financiera, contable y tributaria de la sociedad. Estado de flujo de efectivo. Balances comparativos. Estado de resultados		
Requerimientos		
Tipo	Factor	Descripción
Intelectual	Educación	Profesional en Contaduría Publica
	Experiencia	Mínima 2 Años
	Habilidad Mental	Alta

Tabla 4.**Descripción del cargo de secretaria**

Nombre del Cargo		
Secretaria		
Salario	SMMLV incluido prestaciones de ley	
Objetivo general del cargo		
Atender todos los asuntos relacionados con el trabajo de oficina para el óptimo funcionamiento de la empresa		
F U N C I O N E S	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de agotados con el auxiliar de surtidor. 2. Revisar y verificar precios, códigos y márgenes de utilidad en la sala de ventas. 3. Revisar liquidación de facturas y digitarlas en el sistema al día. 4. Relacionar las facturas de compra. 5. Manejo de rotación de mercancía tanto en la bodega como en el almacén. 6. Coordinar fijación de listas de precios. 7. Revisar a diario los márgenes de utilidad de la sección. 8. Archivar hojas de vida, correspondencia interna y externa. 9. Elaborar contratos de trabajo, afiliaciones a sistema de seguridad. 10. Hacer firmar mensualmente la nómina de todos los empleados. 11. Liquidación y cobro de incapacidades a las E.P.S. 12. Liquidación de tarjetas del personal sabatino, elaboración de la planilla de pago y de las cuentas de cobro para este personal. 13. Confrontación mensual con la contabilidad de los descuadres de cajeros. 	
Responsabilidades		
Ejecutar actividades de carácter administrativo relacionadas con la recepción, archivo, custodia de documentos internos y externos de la empresa, manteniendo la debida reserva y confidencialidad de la información proporcionada.		
Requerimientos		
Tipo	Factor	Descripción
Intelectual	Educación	Bachiller
	Experiencia	Mínima 6 Meses
	Habilidad Mental	Alta

Tabla 5.

Descripción del cargo de Almacenista

Nombre del Cargo		
Almacenista		
Salario	SMMLV incluido prestaciones de ley	
Objetivo general del cargo		
Atender todos los asuntos relacionados con el cargue, descargue, movilización y organización de los productos que entran y salen de la bodega		
F U N C I O N E S	1. Controlar entradas y salidas de mercancía de la bodega.	
	2. Verificar que las facturas cumplan con los requisitos establecidos como son: NIT, razón social completa y fecha.	
	3. Confrontar la orden de compra vs. la factura del proveedor.	
	4. Efectuar el recibo de la mercancía y escanear cada producto, para dar certeza de lo que está entrando.	
	5. Elaborar la respectiva nota en el momento en que se presente diferencia con la orden de compra y colocar sello de diferencia en recibo de mercancía.	
	6. Firmar y sellar las facturas, colocar número y relacionarlas en libro control.	
	7. Manejo de la bodega de averías.	
	8. Elaborar cambios mano a mano de mercancía.	
	9. Comunicar a compras irregularidades, como: pedidos innecesarios, proveedores.	
	10. Definir el aprovechamiento de espacio para almacenamiento.	
	11. Mantener el área completamente aseada y organizada.	
	12. Controlar rotación de mercancía de acuerdo al método que se haya estipulado.	
Responsabilidades		
Supervisar a todo el personal de bodega. Solucionar cualquier imprevisto que se presente con los proveedores, solucionar contratiempos sobre la mercancía recibida.		
Requerimientos		
Tipo	Factor	Descripción
Intelectual	Educación	Bachiller
	Experiencia	Mínima 2 Años como Auxiliar de bodega.
	Habilidad Mental	Alta

Tabla 6.

Descripción del cargo de Cajero

Nombre del Cargo		
Cajero		
Salario	SMMLV incluido prestaciones de ley	
Objetivo general del cargo		
Atender todos los asuntos relacionados con el manejo de la caja registradora y el recaudo del dinero de la mercancía vendida. Atender con amabilidad a los clientes y controlar el uso del empaque		
F U N C I O N E S	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar la mercancía, siempre verificando lo que se está escaneando, con el fin de detectar posibles errores de marcación. 2. Brindar una esmerada atención a los clientes. 3. Tratar con cuidado la mercancía. 4. Solicitar dentro de los horarios fijados el cambio de moneda a los supervisores. 5. Evacuar inmediatamente los productos que son dejados por el cliente en el punto de pago. 6. Reportar a diario inconsistencias de códigos o precios que se presenten. 7. Al final del día organizar los documentos que conforman la recogida, en especial las facturas de concesionarios agrupadas por cada uno de ellos. 8. Mantener impecable su sitio de trabajo. 	
Responsabilidades		
<p>Ordenar los productos del cliente y embolsarlos. Pasar por el escáner las mercancías y verificar que el precio sea el correcto. Realizar los procedimientos para emitir recibos, reembolsos, cambios o tickets. Canjear sellos y cupones. Ofrecer al cliente productos complementarios o adicionales a su compra.</p>		
Requerimientos		
Tipo	Factor	Descripción
Intelectual	Educación	Bachiller
	Experiencia	Mínima 6 Meses de experiencia en cargos relacionados con caja y atención al cliente.
	Habilidad Mental	Alta

Tabla 7.

Descripción del cargo de Surtidor

Nombre del Cargo		
Surtidor		
Salario	SMMLV incluido prestaciones de ley	
Objetivo general del cargo		
Atender todos los asuntos relacionados con surtir mercancía, mantenimiento de la bodega y organización del puesto de trabajo.		
F U N C I O N E S	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar en bodega la mercancía que a su sección corresponda. 2. Sacar la mercancía de bodega a la sala de ventas. 3. Tiquetear la mercancía y cuando en la sección se cuente con personal de mercadeo, buscar con estas, ayuda para la marcación de los productos. 4. Verificar que los productos estén bien codificados y sus precios estén correctos. 5. Surtir la mercancía. 6. Reportar agotados y estar pendiente de la rotación de la mercancía. 7. Organizar exhibiciones. 8. Controlar fechas de vencimiento. 9. Velar por el aseo y organización de las góndolas. 10. Surtir de tal forma que el cliente pueda llegar al producto sin dificultad. 11. Controlar entradas y salidas de mercancía de la bodega. 12. Brindar apoyo en la parte de recibo al jefe de bodega, confrontando ordenes de compras vs facturas, revisando requisitos de la facturación, escaneando mercancía. 	
Responsabilidades		
Recepción mercadería y exhibidores Almacena mercadería y exhibidores. Exhibe mercadería. Mantiene la higiene en góndolas y muebles en los que exhibe mercadería.		
Requerimientos		
Tipo	Factor	Descripción
Intelectual	Educación	Bachiller
	Experiencia	Mínima 6 Meses en el cargo.
	Habilidad Mental	Alta

Tabla 8.

Descripción del cargo de Seguridad

Nombre del Cargo		
Seguridad		
Salario	SMMLV incluido prestaciones de ley	
Objetivo general del cargo		
Atender todos los asuntos relacionados con la protección de las personas y de los bienes de la empresa, evitando el hurto, sabotaje y demás situaciones que perturben el normal funcionamiento de la empresa.		
F U N C I O N E S	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vigilar. 2. Requisar sospechosos. 3. Tomar las medidas pertinentes al sorprender delincuentes. 4. Hacer respetar las normas a empleados y clientes. 5. Controlar movimiento de mercancías. 6. No maltratar física, verbal o psicológicamente a las personas. 7. Autorizar la salida del almacén a mercaderistas. 8. Revisar a la hora de salida, los paquetes de empleados y mercaderistas. 9. Tener buena disposición para atender a los clientes 	
Responsabilidades		
Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, además de la protección de las personas que se encuentren en el mismo. Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones. Controlar los accesos al establecimiento comercial para detectar posibles delincuentes o personas malintencionadas.		
Requerimientos		
Tipo	Factor	Descripción
Intelectual	Educación	Bachiller
	Experiencia	Mínima 1 Año.
	Habilidad Mental	Alta

4.6 Manual de procesos del Supermercado Titan

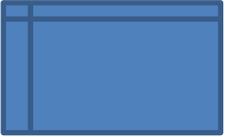
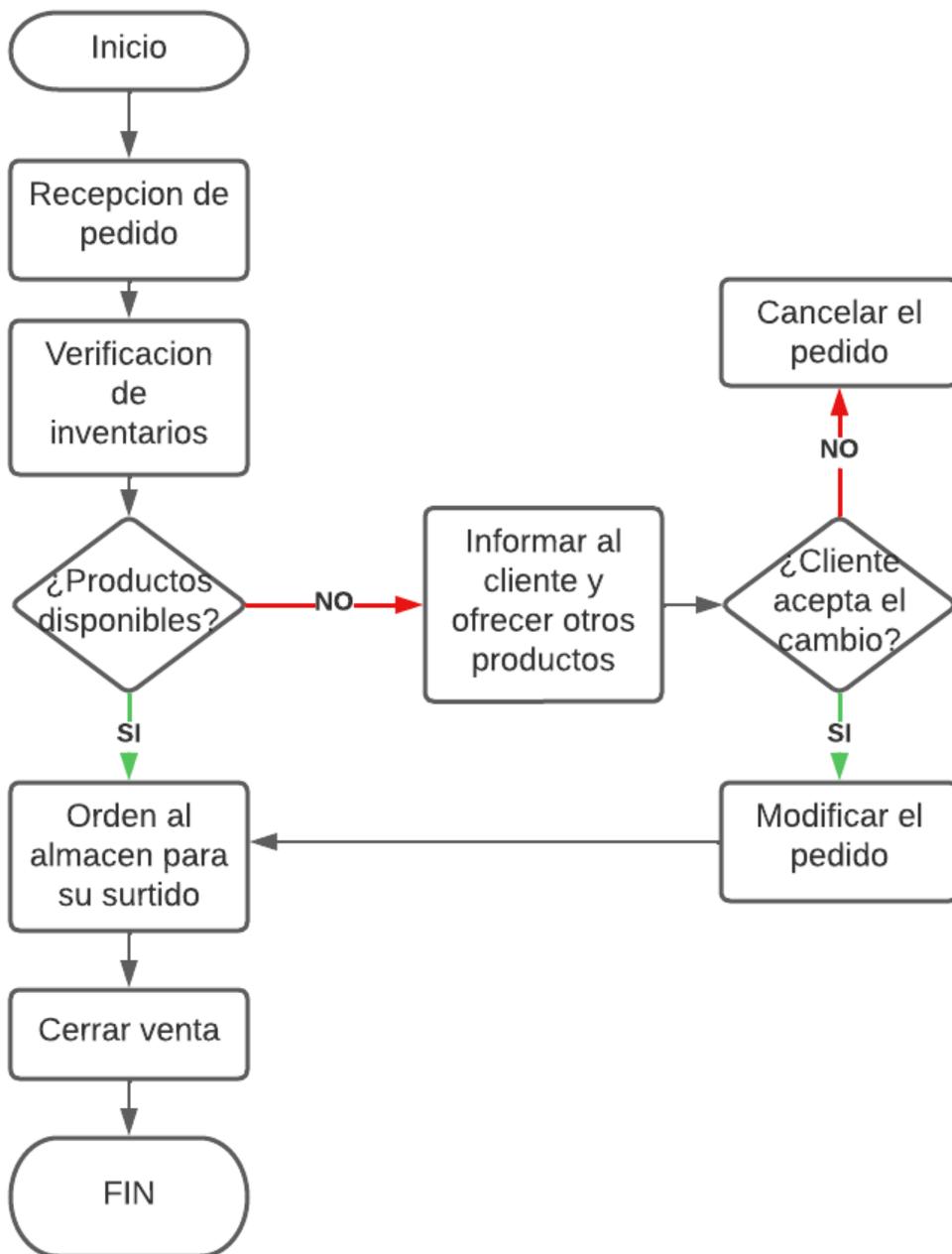
Símbolos	Descripción
	Inicio o termino de un proceso
	Proceso, describe de actividades
	Indica una decisión
	Apunta hacia donde va el flujo del proceso
	Documento, se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Entrada manual, representa el paso en el que se pide al usuario que introduzca la información manualmente.
	Entrada / Salida, representa el material o la información que entra o sale del sistema, como una orden del cliente (entrada) o un producto (salida)
	Esta figura nos indica los datos almacenados en memoria interna.

Figura 24.

Diagrama del flujo de proceso de venta



Es importante que el Supermercado Titan cuente con un proceso establecido para la realización de un diseño, que para esta empresa es vital dentro de su funcionamiento diario, como lo son los de venta al cliente final lo cual ha sido especificado dentro del diagrama de flujo lo que hace que sea más fácil para los vendedores saber qué hacer ante los diferentes casos que se presentan con el cliente.

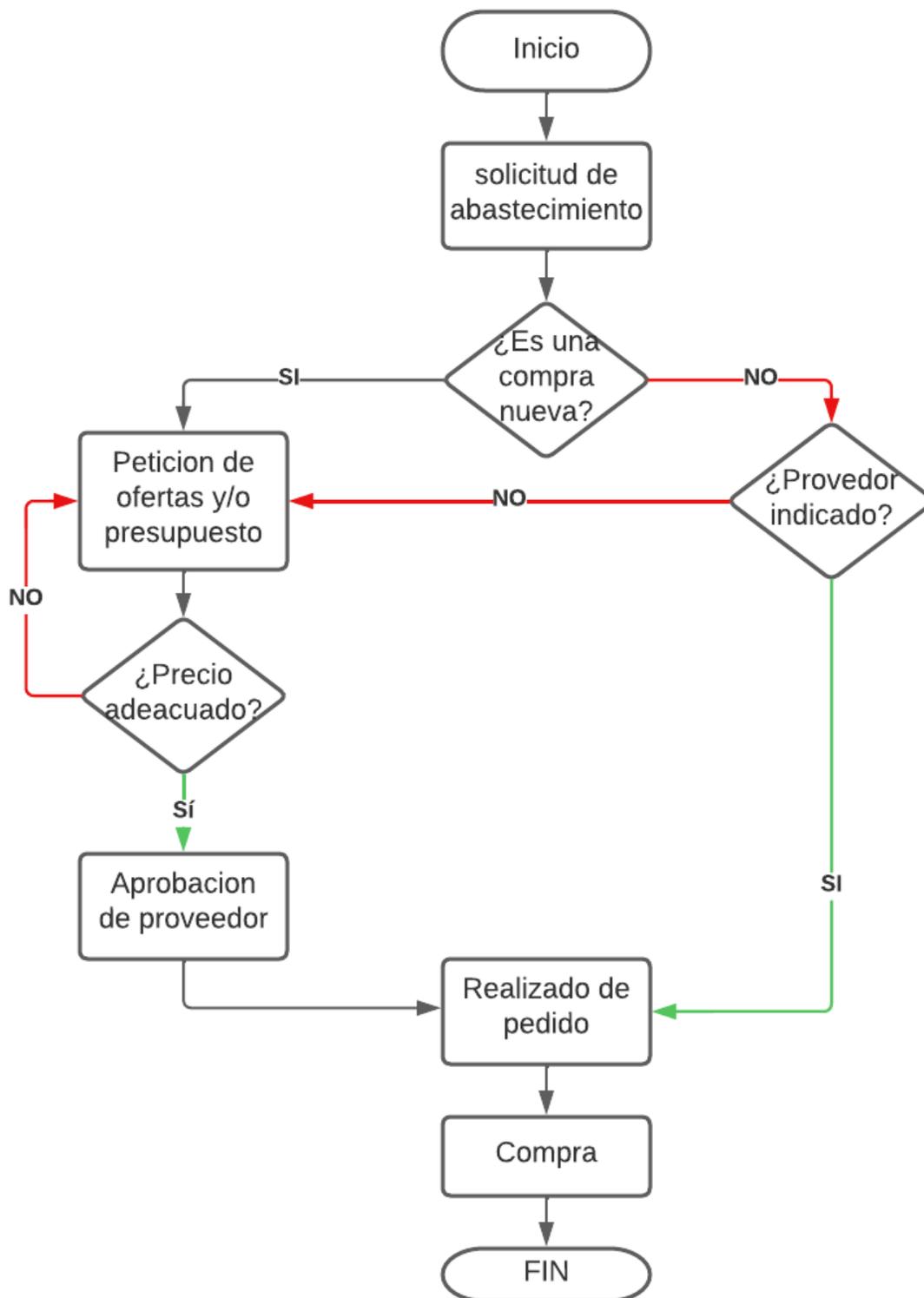
La secuencia inicia con la solicitud del cliente de dichos productos, el vendedor comienza por verificar si hay en el inventario. Si existe disponibilidad, se envía la orden al almacén, se entregan los productos y se cierra la venta.

En el caso de que no haya algún producto, habrá que informarle al cliente y ofrecerle otras opciones para que se efectúe la venta; si el comprador no quiere, se cancela el pedido. Por otro lado, si acepta modificar u omitir el artículo faltante se procede a solicitar el pedido al almacén, entregarlo y finalizar la venta.

De esta manera los colaboradores del supermercado tienen claro el proceso a realizar en caso de no contar con alguno de los colaboradores, el conociendo de este proceso ayudara a que el colaborador que remplace al faltante sepa que proceso debe seguir lo que hará mas eficiente su actividad y contribuirá a que el cliente no sienta diferencia alguna en el proceso de atención y se pueda satisfacer las necesidades de este cliente.

Figura 25.

Diagrama del flujo de proceso de compra



Para el Supermercado Titan es importante cada una de las etapas que influyen en el proceso de compra a proveedores ya que este proceso es el que hace que la empresa pueda contar con los productos que ofrecerá a sus clientes. Es por ello que es vital que no se falle en el proceso ya que se pararía toda la operación haciendo que no se logre el objetivo de la empresa que es la comercialización de los productos.

La secuencia comienza cuando se da la notificación de que es necesario adquirir nuevos productos; allí se aclara si es la primera vez que se realizará la compra de dichos artículos.

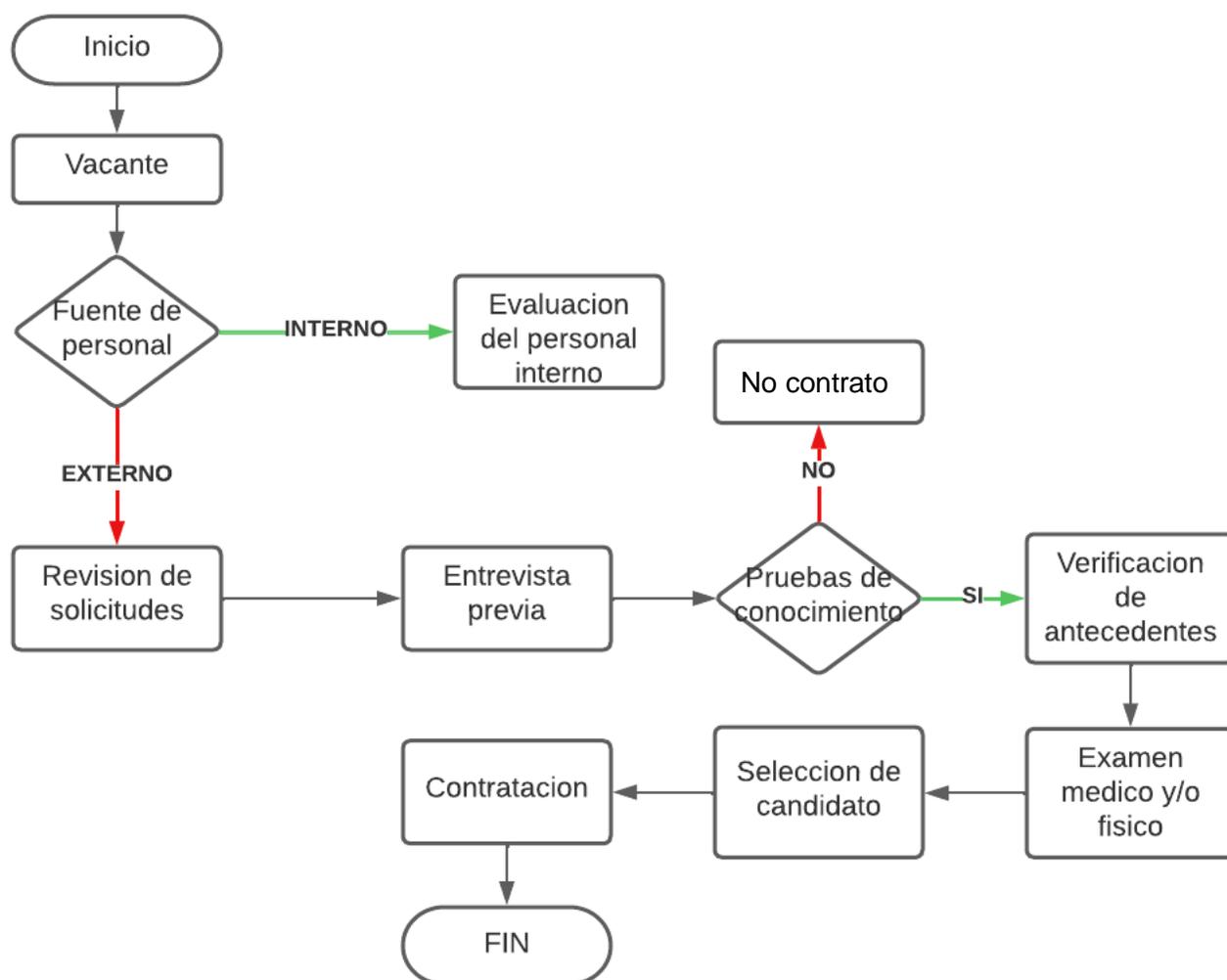
Si es una compra nueva es necesario consultar precios y pedir cotizaciones para ver si el precio se ajusta al presupuesto; dependiendo de ello se confirma o no el pedido con el proveedor.

Si es una compra ya hecha con anterioridad, se debe decidir si el proveedor que se está considerando es bueno o no; cuando la respuesta es negativa se conecta con los pasos de una nueva compra. Y si la respuesta es afirmativa, el camino es más sencillo y se hacen directamente el pedido y el pago.

De esta manera se estandarizara el proceso y el colaborador encargado podrá realizar la función de manera más eficiente evitando mayormente errores que harían que la operación de la empresa pare y se incumpla con el cliente final perdiendo credibilidad, es por ello que se debe socializar con los colaboradores este proceso para que todos sepan cuál es su papel en él y puedan llevar a cabo su función para llegar a cumplir con el objetivo de tener un stock de productos adecuado para satisfacer las necesidades del cliente.

Figura 26.

Diagrama del flujo de selección de personal

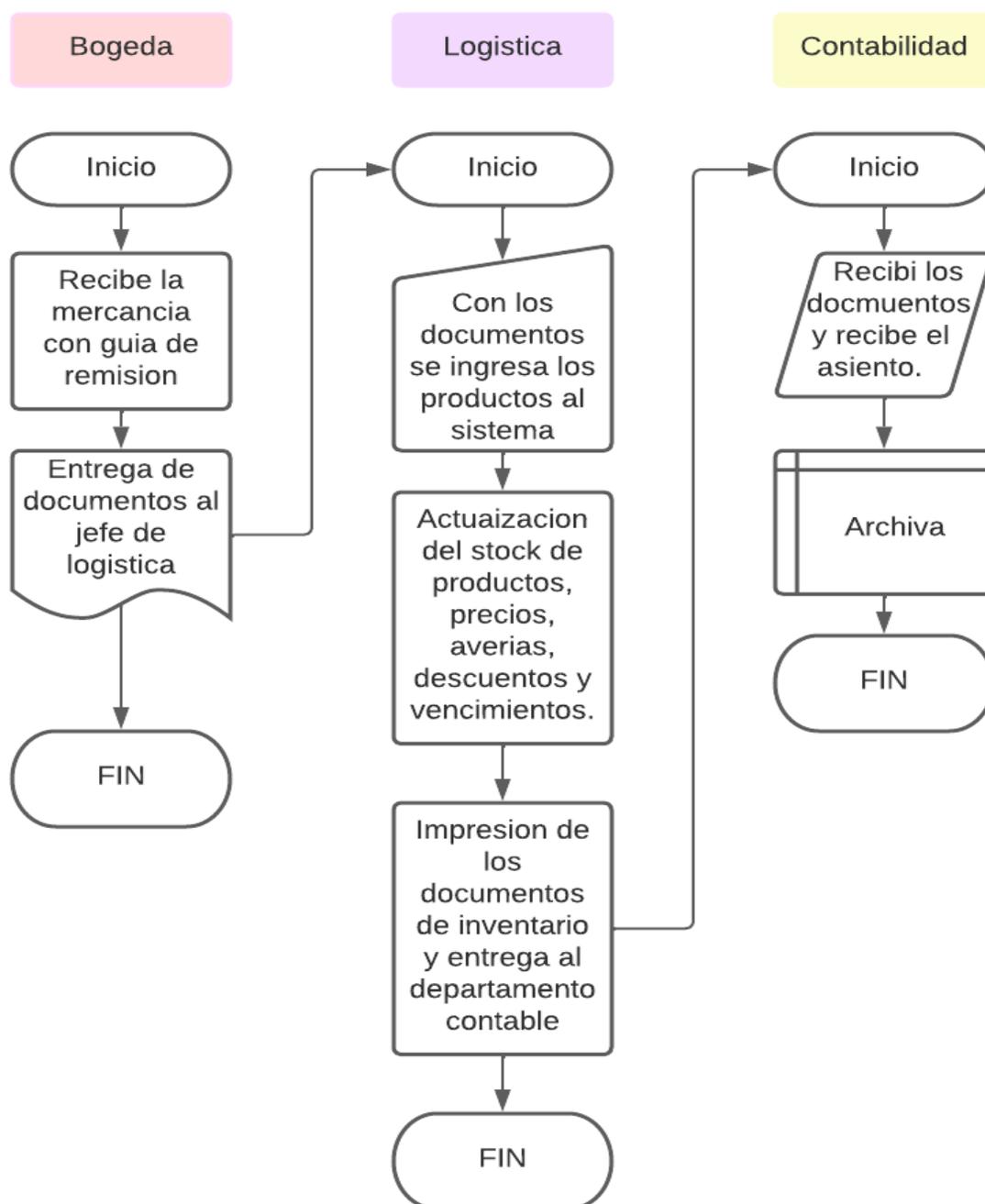


Este proceso es vital para el Supermercado Titan ya que se reconoce que dentro de selección de personal se pueden presentar diferentes variantes que tienen que ser direccionadas de manera clara, ocasionando problemas como la rotación excesiva de personal y el mal manejo, por no ser un personal idóneo para dicha actividad es por ello que en el anterior diagrama de flujo de selección de personal se observa que, desde que se inicia la búsqueda del candidato a la vacante, hay que decidir si se va a escoger a alguien de la misma empresa (lo cual es más rápido), o si se va a buscar fuera.

Cuando se elige esta última opción el proceso se alarga: se pasa a la revisión de solicitudes y de curriculum vitae; se entrevista a los preseleccionados, luego se les realizan las pruebas necesarias para determinar sus conocimientos respecto al puesto.; se realiza verificación de sus antecedentes en otros trabajos, como penales, dar orden para la realización de exámenes médicos, elegir al candidato indicado y contratarlo, este proceso facilitara que el Gerente de la empresa, quien es el encargado de dicha actividad, realice esta función de manera más eficiente y se pueda continuar con los procesos sin ser interrumpidos por largo tiempo, eso apoyara a las demás áreas y ayudara a que el Supermercado siga cumpliendo con su objetivo dentro de la comunidad donde se encuentra generando estabilidad laboral y creación de nuevos empleos con características específicas y tareas claras.

Figura 27.

Diagrama del flujo de proceso de inventario



Uno de los objetivos más importantes de una empresa que se dedican a la comercialización de productos como lo es el Supermercado Titan reside en mantener la existencia de los productos a los niveles deseados manteniendo al mínimo los costos de manejo y al mismo tiempo evitando los excesos de inventario o bien la insuficiencia del mismo permitiendo satisfacer la demanda de los clientes.

Por ello la empresa debe contar con un flujograma de procesos que le permita tomar decisiones eficaces es por ello que se propone el siguiente flujograma que permita formalizar el proceso y la forma de trabajo actual y mediante este proceso de la gestión de inventario que en conjunto con una estructura organizacional adecuada permita la optimización del desempeño de la empresa.

Por parte del área de bodega se inicia con la recepción de la mercancía se revisa la guía la cantidad, calidad, valor de los productos que se recibe, se procede a entregar este informe al encargado de logística, en ese momento finaliza bodega y procede el área de logística a ingresar los productos al sistema de esa manera actualiza el stock de productos, se procede a entregar al área contable los documentos de inventario de los productos y finaliza el área de logística, procede contabilidad a iniciar el proceso con la recepción de los documentos, procede a archivar documentos y así finaliza el proceso.

4.7 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Actualmente en Colombia se han incrementado los esfuerzos con el fin de reglamentar de manera rigurosa todo lo relacionado con la seguridad y salud en el trabajo con el fin de proteger a los trabajadores, fomentar el bienestar y cuidado de su salud por parte de los empleadores, por este motivo actualmente las empresas tienen que cumplir con diferentes obligaciones, las cuales deben estar orientadas a la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales, promover las prácticas que incidan en el mejoramiento de la calidad de vida laboral y garantizar que las instalaciones cumplan con todas las disposiciones dadas para el beneficio de las personas, entre otras.

Por lo antes mencionado, se propone al Supermercado Titan que de manera concienzuda se formalice en su organización el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, atendiendo a cada una de las obligaciones que de acuerdo a su naturaleza, tamaño y actividad económica deba implementar, puesto que por su incumplimiento puede estar expuesta a sanciones, multas o cierre del establecimiento, pero más allá de los aspectos legales y económicos, pone en riesgo la vida y la salud de cada una de las personas que se relacionan con ella.

Por esto se propone el desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo el cual deberá ser de acuerdo a la Resolución 0312 de 2019, la cual fue expedida por el Ministerio del Trabajo que establece nuevos estándares mínimos del SG-SST para las empresas colombianas, Las microempresas con riesgo I, II y III quien establece como estándares mínimos 7 ítems:

- Asignación de persona que diseña el Sistema de Gestión de SST
- Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral
- Capacitación en SST
- Plan Anual de Trabajo
- Evaluaciones médicas ocupacionales
- Identificación de peligros; evaluación y valoración de riesgos
- Medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados

Asignación de persona que diseña el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

De acuerdo a la norma establecida se propone que el Supermercado Titan debe hacer la asignación de una persona quien será la encargada de realizar el diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que para empresas de menos de 10 empleados con clase de riesgo I, II, III, puede ser realizada por un técnico en seguridad y salud en el trabajo o en alguna de sus áreas, que debe contar además con la licencia vigente, el cual acredite mínimo un (1) año de experiencia certificada por las empresas o entidades donde haya laborado y la aprobación del curso de capacitación virtual 50 horas en SG-SST.

Cabe mencionar también que esta persona podría ejecutar esta actividad si fuese tecnólogo, profesional y profesional con postgrado en seguridad y salud en el trabajo y contando también con el curso de capacitación virtual 50 horas en SG-SST.

Para su contratación se debe realizar la verificación por medio de los soportes presentados, la respectiva hoja de vida, de la persona asignada. Se propone a continuación, al ser esta una microempresa la contratación de un técnico o tecnólogo con la siguiente aspiración salarial. Quien además se propone podría ser contratado por asesorías.

Tabla 9.

Asesoría de un técnico o tecnólogo con su respectiva aspiración salarial

RESPONSABLE SGSST		SALARIO
Técnico/a en salud ocupacional		\$ 1'000.000
Tecnologo/a en salud ocupacional		\$ 2'000.000

Afiliación al sistema de seguridad social integral

En la ley 100 de 1993, en el artículo 1 de Sistema de Seguridad Social Integral, dice que este tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

El Sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta Ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro.

Es por esta razón que se recalca la importancia de que el Supermercado Titan realice la respectiva afiliación de cada uno de sus empleados al sistema de seguridad social en salud, pensión y riesgos laborales de acuerdo a la normatividad vigente, realizando el pago oportuno y completo. Siendo este un ítem que la empresa actualmente está cumpliendo, ya que cada empleado cuenta con un contrato el cual garantiza que este sea afiliado al sistema de seguridad social en salud, pensión y riesgos laborales.

Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

Este programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo está reglamentado por el decreto 1072 en su artículo 2.2.4.6.11 el cual establece. Realizar programas de capacitación en SST, el cual debe ser revisado mínimo una vez al año, este con el fin de que los trabajadores de la empresa tengan conocimiento de las medidas acerca de seguridad y prevención de los accidentes y las enfermedades laborales.

Los trabajadores, proveedores y contratistas que ingresen por primera vez a la empresa deben recibir capacitación con el fin de comunicar las políticas y normas de la empresa referente a la seguridad y salud en el trabajo.

De acuerdo a lo anterior se propone un programa de capacitación en promoción y prevención, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales, el Supermercado Titan debe cumplir con la obligación de capacitar al personal en todos los aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo; para ello, debe desarrollar un programa de capacitación inicial, el cual debe ser actualizado de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando, y convocar capacitadores idóneos dependiendo del tema de cada capacitación, incluyendo la inducción y reinducción de los trabajadores.

Se deben tratar los temas con relevancia en la vida laboral de los trabajadores, los que se sugieren a continuación son propuestos según las necesidades actuales. Se debe tener en cuenta que este plan se tendrá que ir actualizando en la medida en que se vincule más personal y que se creen otras necesidades, es por esta razón que se propone revisar el plan de capacitaciones mínimo una vez al año con el fin de identificar acciones de mejora.

Tabla 10.
Plan de capacitación

		SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO												Pagina 1 de 1				
		PLAN DE CAPACITACION												VERSION: 01				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO		MES												TOTAL	OBSERVACIONES	
		PROGRAMADO	EJECUTADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Induccion del SST	RESPONSABLE SST																	
Politica de la empresa	GERENCIA																	
uso adecuado de EPPS	RESPONSABLE SST - ARL																	
Higiene postural	RESPONSABLE SST - ARL																	
Trabajo en alturas	PROFESIONAL DE APOYO-ARL																	
Primeros auxilios	PROFESIONAL DE APOYO-CRUZ ROJA																	
Protocolo bioseguridad	RESPONSABLE SST - ARL																	
Prevención y control del alcoholismo, tabaquismo y farmacodependencia.	PROFESIONAL DE APOYO - PSICOLOGA																	
Reporte de accidentes, incidentes y enfermedades laborales	RESPONSABLE SST - ARL																	
Pausas activas mecánica postural.	PROFESIONAL DE APOYO - ARL																	
TOTAL																		

Fuente: Elaboración propia

Plan anual de trabajo

El plan anual está reglamentado por el artículo 2.2.4.6.8, 31 numeral 7 decreto 1072 de 2015 el cual nos dice que por medio de este plan anual se permitiría alcanzar los objetivos propuestos en el SGSST, donde se identificara metas, responsables, recursos y cronograma de actividades.

Para la elaboración de este plan anual se propone que el gerente defina todos los programas y actividades que se realizarán en el primer año.

Es importante que se establezcan metas claras, responsabilidades, recursos y cronograma de actividades, en concordancia con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales.

Se aclara que la elaboración del plan anual de trabajo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, debe estar firmado por el empleador.

A continuación, se propone un formato el cual puede ser utilizado por la empresa. Se aclara que este debe ser modificado según sea la necesidad de la empresa.

Tabla 11.

Plan de Trabajo

		SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO											Página 1 de 1		
		PLAN DE TRABAJO ANUAL											VERSION: 01		
		FECHA: dd/mm/aa													
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MES												OBSERVACIONES	
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Programa de capacitación, entrenamiento, inducción y reinducción en sst	RESPONSABLE SGSST														
Diseño del plan de medidas de prevención, peligros, riesgos y enfermedades ocupacionales	RESPONSABLE SGSST														
Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias	RESPONSABLE SGSST														
Manejo de la documentación del SGSST	RESPONSABLE SGSST														
Gestión del cambio	RESPONSABLE SGSST														

Fuente: Elaboración propia

Evaluaciones médicas ocupacionales

Se propone que la empresa realice las evaluaciones médicas ocupacionales de acuerdo a la normatividad y los peligros/riesgos a los cuales se encuentre expuesto el trabajador.

Se deberá efectuar un examen médico ocupacional al ingreso, lo que corresponde a realizarlo antes de la contratación del trabajador, para su vinculación este deberá cumplir con los criterios establecidos con anterioridad los cuales estarán establecidos y estipulados en manual de funciones y en el perfil del cargo al cual este aspira, junto con la información que emita el médico especialista.

También deberán efectuarse exámenes médicos ocupacionales periódicos, se harán a todos y cada uno de los trabajadores de acuerdo con el tipo, magnitud y frecuencia de exposición a cada factor de riesgo, así como al estado de salud en el que se encuentra el trabajador.

Es vital que la empresa no olvide realizar el examen ocupacional de egreso o retiro, el cual debe realizar a todos los trabajadores que se retiren de la empresa con el objeto de verificar el estado de salud en el momento de su retiro y de esta manera revisar si se requiere una remisión a la EPS O ARL por asunto de enfermedad laboral.

Se debe tener en cuenta que las evaluaciones médicas ocupacionales las realizara un médico especialista en medicina del trabajo o en seguridad y salud en el trabajo, el cual debe contar con la respectiva licencia en SST.

Identificación de peligros; evaluación y valoración de riesgos

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 312 de 2019 la Identificación de peligros y la evaluación y valoración de riesgos se realiza con el acompañamiento de la ARL. Así también de acuerdo a la GTC-45 se propone a la empresa realizar la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional que se puedan presentar en el desarrollo de cada una de las actividades realizadas en la empresa.

Es importante mencionar que el desarrollo y la implementación de esta matriz debe ser efectuada por la persona responsable del SGSST que la empresa decida contratar para dicha labor, por esta razón se propone unos posibles peligros, efectos y controles administrativos, señalización, advertencia que la empresa podría presentar actualmente de acuerdo con sus actividades diarias

Tabla 12.
Matriz de identificación de peligros.

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS										SUPERMERCADO TITAN													
MÉTODOLÓGIA GUÍA GTC 45 (2012-06-20)																							
Elaborado por:					Responsable de SGSST					cargo:													
Revisión Inicial:					DD/MM/AAA																		
PROCESO	ZONA / USUARIO	ACTIVIDADES	TAREAS	RUTINA / B O / NO	PELIGRO		EFECTOS POSIBLES	CONTROLES EXISTENTES			EVALUACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO	CRITERIOS PARA ESTABLECER CONTROLES		MEDIDAS DE INTERVENCIÓN				
					DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		FRENTE	MEDO	INDIVIDUO	NIVEL DE DEPENDENCIA	NIVEL DE EXPOSICIÓN	NIVEL DE EXHAUSTIBILIDAD (MS, IND, MET)	NIVEL DE FRECUENCIA DEL RIESGO	NIVEL DE CONSECUENCIA	NIVEL DE RESOLVER / INTERVENCIÓN	INTERPRETACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO (NR)	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	INDICADORES	PERIODO DE CONSECUCIÓN	ELIMINACIÓN	SUSTITUCIÓN	CONTROLES DE INGENIERIA
SECRETARIA	Oficina secretaria	Administrativa	Llaves administrativas	05	Carga postural estática, Posición sentado: de pie	Biomecánico	Alteraciones osteomusculares y vasculares															1. Realizar inspección de puesto de trabajo en video terminal. 2. Capacitar al personal en higiene	
				05	Contenido de la tarea, Cumplimiento de la tarea en la gestión de atención al público	Psicosocial	Estrés Laboral, cansancio, irritabilidad, cefalea																
SECRETARIA	Oficina secretaria	Administrativa	Llaves administrativas	05	Exposición a radiaciones no ionizantes	Físico	Fatiga visual, Cefalea															1. implementar pausas activas dentro de la jornada laboral	
				05	Contenido de la tarea, Responsabilidad manejo de público, Turnos Rotativos.	Psicosocial	Estrés Laboral, cansancio, irritabilidad, cefalea																
PSICOLOGA	Oficina Psicología	Administrativa	Llaves administrativas	05	Exposición a radiaciones no ionizantes	Físico	Fatiga visual, Cefalea															1. implementar pausas activas dentro de la jornada laboral	
				05	Desplazamientos	Seguridad Vial	Cansancio muscular, Agotamiento																
COMERCIAL	Tiempo de Cargo	reducción de datos	Realizar visitas a domicilio, atención a clientes, planes comerciales, atención en estado de ánimo	05	Larga caminatas y desplazamientos	Ergonomico	Dolores musculares															Programa de ergonomía, programa de pausas activas	
				05	Condiciones de la tarea (Responsabilidad con el cargo), Trabajo repetitivo	psicosocial	Carga mental, barreras emocionales estrés, Alteraciones físicas, Nerviosismo, depresión, etc.																
ADMINISTRATIVO	Oficina Administrativa		Atención al cliente	05	Exposición a radiaciones no ionizantes, Temperatura (Calor / Frío)	Físico	Desconcentración, Solación, Agotamiento															Programa de Capacitación (Auto cuidado, técnicas fisiológicas, EPP, Capacitación en Riesgo Biológico)	
				05	Condiciones de la tarea (atención a proveedores), Exposición a personal agresivo.	psicosocial	Carga mental, barreras emocionales estrés																
				05																		Auto control, Ética profesional como psicólogos Programa de Gestión en Riesgo Psicosocial, Programa de Salud Ocupacional, Prevención promoción de la salud.	

Fuente: información de la norma GTC 45

Medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados

Se propone que las actividades de prevención y control de peligros y/o riesgos, se realicen de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación y valoración de riesgos.

Es importante que se realicen las acciones preventivas y correctivas para implementar las medidas pertinentes, en esta se debe incluir también para cada actividad un plazo de ejecución, la asignación de los recursos humanos requeridos y la aportación de materiales necesarios para su ejecución.

Estas medidas de prevención y control se deben adoptar de acuerdo a un análisis pertinente, teniendo en cuenta, la eliminación de peligro/riesgo, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, equipos y elementos de protección personal.

Se propone a continuación unas actividades, planes y programas que pueden ser utilizados por la empresa para la prevención y control de los riesgos y peligros que sean identificados en la empresa, al igual que un formato que puede servir de estándar para el control de dichas actividades.

Se sugiere la realización de un plan de emergencias como se estipula en el decreto 1072 de 2015 en su artículo 2.2.4.6.25 este es un plan de prevención, preparación y respuesta de emergencia, donde se debe cubrir el manejo de las amenazas naturales, tecnológicas y sociales para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, identificando las acciones ante cualquier fatalidad o catástrofe.

Otra actividad que la empresa puede desarrollar para la prevención es desarrollar un programa de higiene y salud ocupacional, este programa pretende el seguimiento, registro,

vigilancia y seguimiento de los exámenes ocupacionales correspondientes que deben realizarse los trabajadores.

Además, realizar un seguimiento a la calidad del aire, riesgos microbiológicos, ergonomía, y las condiciones psicosociales de la empresa. Todo esto de acuerdo a la normatividad del decreto 1072 de 2015, en sus artículos 2.2.6.12, numeral 4 y 13; artículo 2.2.4.6.16, numeral 6; artículo 2.2.4.6.21, numeral 8, artículo 2.2.4.6.22, numeral 6.

Se propone socializar con los empleados el programa de elementos de protección personal que de acuerdo a lo estipulado en el decreto 1072 de 2015 en su artículo 2.2.4.6.24, numeral 5, los trabajadores deben proteger las diferentes partes del cuerpo, cuidando la integridad física de los trabajadores, por tanto, se deben suministrar elementos y equipos de protección personal como dispositivos, accesorio y vestimenta.

También se propone la realización de una actividad en el que se desarrolle o socialice el protocolo de Bioseguridad de acuerdo a la resolución 666 del 24 de abril de 2020, donde dice que las empresas deben implementar el protocolo de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia Covid-19. Para así identificar otros posibles riesgos que se presenten en los lugares de trabajo.

Se realiza un formato ejemplo, el cual la empresa puede utilizar para el desarrollo de las actividades.

estructura de la organización y mejorarla. A continuación, se propone un modelo de plan estratégico para la organización.

Misión

Somos una empresa dedicada a la comercialización y distribución de productos de la canasta familiar, con una oferta variada de productos orientados a satisfacer las necesidades básicas de la comunidad llegando a todos los hogares, con precios competitivos y de excelente calidad y especialmente con la actitud de nuestros colaboradores orientada a crear un ambiente familiar y agradable.

Visión

Ser reconocidos para el año 2025 como uno de los supermercados más competitivos de la zona, ofreciendo al consumidor una amplia gama de ofertas de productos, líderes en precio, calidad y servicio, dándole prioridad a los requerimientos y necesidades de los clientes.

Principios Corporativos.

Respeto: valora y mantiene relaciones cordiales con nuestros proveedores, con nuestros empleados y con nuestros clientes.

Trabajo en equipo: permite la unión de todo el equipo de trabajo unidos por objetivos comunes encaminados siempre a la satisfacción del cliente.

Credibilidad y transparencia: la organización actúa de manera transparente con relación a los productos que comercializa, siendo estos de buena calidad y originales.

Mejoramiento continuo: el supermercado aplica todos los procedimientos técnicos e instrumentos comerciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno,

contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados excelentes en su gestión, mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia, diligencia y calidad.

Calidad en el servicio: es un compromiso personal que se consolida en equipo, en busca de la excelencia en la prestación de sus servicios, brindando en forma integral y oportuna los productos

Eficiencia: da la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, y financieros disponibles.

Disponibilidad de ofertas: es la capacidad de ofrecer productos a bajos precios y poder dar mayores ofertas.

Valores.

Lealtad: nuestros empleados trabajan en equipo, demuestran compromiso y respeto a los valores de la empresa, somos recíprocos con la confianza depositada en cada uno de nosotros.

Responsabilidad: realizamos el cumplimiento de las funciones dentro de la autoridad asignada. Nos comprometemos con la comunidad, Asumimos y reconocemos las consecuencias de nuestras acciones.

Liderazgo: somos personas comprometidas en dar ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando un trabajo de equipo que produce resultados exitosos.

Toma de decisión: ante los eventos del día a día tenemos la capacidad de dar soluciones y actuar frente a situaciones diversas

Excelencia en el servicio: nos consideramos competentes para satisfacer continuamente las expectativas de nuestros clientes, con actitud, agilidad y anticipándonos a sus necesidades.

Eficiencia: utilizamos de forma adecuada los medios y recursos con los cuales contamos, para alcanzar nuestros objetivos y metas programadas.

Objetivos Corporativos

Ser líder en la región, fomentando la participación de los clientes para la planeación y diseño de estrategias.

Contar con personal idóneo y comprometido con la organización.

Garantizar una continua capacitación para mantener al talento humano.

Garantizar el crecimiento de la organización mediante el fortalecimiento del área de ventas.

Procurar el aumento de la riqueza de los socios y propietarios.

Garantizar los recursos necesarios para el fortalecimiento de los planes de la organización.

Estrategias

Desarrollar mecanismos de participación de los clientes para el diseño de estrategias de fidelización.

Procurar un sistema de selección, contratación y fortalecimiento del talento humano existente y contratado.

Fortalecer el área de educación de la organización.

Fortalecimiento de la fuerza de ventas de la organización.

Desarrollar acciones que permitan crear riqueza para los accionistas

Desarrollar alianzas y/o mecanismos para la obtención de los recursos necesarios para el desarrollo de los planes de la organización.

Políticas

Toda sugerencia presentada por los clientes y/o colaboradores que generen un crecimiento en la organización superior a la tasa mínima aceptable de rentabilidad será retribuida mediante un premio acorde con la propuesta.

Todo el personal que se vincule con la organización deberá cumplir con los requisitos exigidos.

Conclusiones

Se puede concluir por medio de la aplicación de las encuestas y la entrevista al gerente que existe la falencia de una estructura organizacional; ya que no cuenta con un organigrama establecido, si bien los empleados saben quién les supervisa no se ha definido de manera organizada ni clara el lugar que cada empleado cumple dentro de la organización, por lo cual el presente trabajo se realizó con el propósito de dar a conocer un direccionamiento más claro de las líneas de mandos, con un diagnóstico interno que de mayor claridad del panorama actual que vive la empresa.

Se encontró que dentro de la organización no están diseñadas, ni especificadas con claridad las actividades desempeñadas por los empleados, estas, no están ligadas a la función de cargo o rol, puesto que ocupa el personal, muchos de estas funciones son realizados de manera empírica u observación, así mismo la coordinación y planeación de las tareas no es la más idónea, esto le da a la empresa desventajas que se ve reflejada en la realización de los procesos, haciendo que estos sean menos eficaces por ende los clientes se vean afectados por el proceso de atención.

Se pudo evidenciar como la organización no cuenta con los diferentes manuales de funciones y que esta se encuentra en un estado crítico en cuanto al incumplimiento de los estándares mínimos requeridos para una empresa de 10 o menos trabajadores lo cual se evidencio con la Resolución 0312 de 2015, como se propone en este objetivo si se lleva a cabo el desarrollo y la implementación de estos ítems y de los diferentes manuales de funciones, la empresa podrá garantizar en mejor manera la seguridad, salud y en el desempeño de sus empleados.

A través del direccionamiento estratégico se establece el marco de referencia que servirá de apoyo a la organización para guiarla hacia el cumplimiento de su misión, el alcance de su visión y la conduce hacia el cumplimiento de sus metas, además de integrar las políticas y estrategias que generarán las acciones que ayudarán a la organización a el cumplimiento de sus propósitos y objetivos empresariales.

En la estructura organizacional que presenta la empresa actualmente, se encuentra que existe cierta rigidez y centralización en la toma de decisiones, lo que podría incurrir en que los empleados no puedan o no se sientan cómodos aportando sus conocimientos y habilidades en la búsqueda de mejores soluciones o prácticas que puedan ayudar en el cumplimiento de sus funciones y en la mejora del desempeño de la empresa , ya que se podría decir que las grandes ideas no siempre provienen de los altos directivos de las organizaciones.

Recomendaciones

Se recomienda a la Gerencia del supermercado Titan, con el fin de lograr cambios positivos, direccionar recursos hacia el desarrollo de una estructura organizacional más adecuada y clara, obteniendo así mayores beneficios tanto para el gerente, ya que podrá delegar de manera más adecuada evitando garantizar así procesos más eficientes, como para el resto de la organización.

Se recomienda socializar, publicar y aplicar el organigrama propuesto en este trabajo con toda la organización, ya que de esa manera los empleados tendrán claridad del papel que cumplen dentro de esta y como podrán apoyar a la organización para el cumplimiento de los objetivos, al igual que la Gerencia podrá cumplir su función de manera idónea, delegando y velando por el cumplimiento de los propósitos y objetivos propuestos.

Se recomienda a la organización establecer los puestos de trabajos de acuerdo con lo propuesto en los manuales de funciones, con la finalidad de tener un trabajo compartido estando conscientes de la actividad que se realiza dentro de la organización, al igual que es importante que se diseñe e implemente de forma adecuada el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo como se propone en este trabajo de esa manera se podrá cumplir con la norma y podrá garantizar bienestar a sus empleados.

Dar a conocer a todos los que integran la organización tanto internos como externos la misión, visión, objetivos, políticas y estrategias, propuestas en este trabajo a partir de las cuales se encaminará el supermercado Titan con el claro objetivo de lograr el cumplimiento de sus propósitos y metas a corto como a largo plazo, estos deberán ser presentados sustentados y publicados para que todos puedan conocer el direccionamiento estratégico de la empresa.

Referencias

- Ballesteros, D. y Ballesteros, P. (2018). Importancia de la administración logística. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de Pereira].
<file:///C:/Users/Docentes/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaAdministracionLogistica-4749451.pdf>
- Briones, G. (1999). La investigación social y educativa: modulo 1. Tercer mundo editores.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. (7 ed.) Mac Graw Hill
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. (7 ed.) Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. (7 ed.) Mac Graw Hill.
- Congreso de la República de Colombia. (1993). LEY 100 DE 1993.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
- Hernández, R., Collado, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación: una sola gestión. (5 ed.) Mac Graw Hill.
- Méndez, E. (2019). Metodología de la investigación
http://www.uniagrariavirtual.edu.co/campus/contenidos/metodologia-de-la-investigacion/tema_6_marco_metodolgico.html

Ministerio de salud. (13. febrero, 2020). Decreto 2035 de 1997.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%203075%20DE%201997.pdf.

Ministerio de Protección Social. (2011). Código Sustantivo del Trabajo.

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/Codigo%20Sustantivo%20del%20Trabajo%20Colombia.pdf>

Ministerio de Trabajo. (2012). RESOLUCIÓN 1409 DE 2012. Ministerio de Trabajo:

https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00001409_de_2012.pdf

Ministerio de la Protección Social. (2007). Resolución 2346 de 2007. Instituto 67

Nacional de Salud:

<https://www.ins.gov.co/Normatividad/Resoluciones/RESOLUCION%202346%20DE%202007.pdf>

Quijano, A, (2009). Guía de investigación cuantitativa. Cesmag.

Raffino, M. (2019). Estructura organizacional. <https://concepto.de/estructura-organizacional/#ixzz66MtkQWo4>

Rojas J. (2005, agosto 1). *Glosario de administración de empresas*.

<https://www.gestiopolis.com/glosario-de-administracion-de-empresas/>

Anexos

Anexo A. Formato de encuesta Trabajadores

Universidad Cesmag

Facultad de ciencias administrativas y contables

Programa Administración de Empresas

Objetivo: Analizar la situación de la empresa que permita mejorar los procesos de organización a través de un diseño organizacional para la empresa Supermercado Titan.

A continuación, encontrará una serie de preguntas abiertas y cerradas, las cuales deberá responder de acuerdo a su criterio, por favor rellenar el círculo, en la respuesta que considere correcta. La información es estrictamente confidencial y con fines académicos.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

- A. <3 meses _____
- B. 4 a 12 meses _____
- C. 1 a 5 años _____
- D. 6 o más años _____

2. ¿En cuál de las siguientes áreas se desempeña dentro de la empresa?

- A. Contable _____
- B. Colaborador _____
- C. Cajero _____
- D. Ventas _____
- E. Administrativo _____

3. El departamento está completamente equipado y me permite trabajar de una forma cómoda.

- A. Totalmente de acuerdo _____
- B. De acuerdo _____
- C. En desacuerdo _____
- D. Totalmente en desacuerdo _____

4. Se identifica con su trabajo y con lo que hace

- A. Si _____

B. No ´ _____

¿Por qué? _____

5. ¿Cuenta la organización con un organigrama?

a. Si _____

b. No _____

6. ¿Si su respuesta a la pregunta anterior es no, trasládese a la pregunta 9, si fue si, responde a las necesidades de la organización el organigrama?

a. Siempre _____

b. Casi siempre _____

c. Algunas veces _____

d. Nunca _____

7. ¿El organigrama se tiene en un lugar visible en la organización?

a. Si _____

b. No _____

8. ¿Puede identificar el lugar de su puesto dentro del organigrama?

a. Si _____

b. No _____

9. ¿Considera usted que se dividen adecuadamente las tareas de cada grupo de empleados en la organización?

a. Siempre _____

b. La mayoría de veces _____

c. Algunas veces _____

d. Casi nunca _____

e. Nunca _____

10. ¿La forma de agrupar las tareas facilita el logro de los objetivos para los equipos de trabajo?

a. Siempre _____

b. Regularmente _____

c. Nunca _____

¿Por qué? _____

11. ¿Sus funciones dentro de la organización son diferentes a las establecidas en su contrato laboral?

a. Si___

b. No___

c. ¿Por qué? _____

Si su respuesta es sí, ¿cuáles son las funciones que realiza actualmente?

12. ¿Cuáles son sus funciones establecidas en su contrato, para su cargo?

13. ¿Las responsabilidades que tiene responden al grado de autoridad que posee?

a. Si___

b. No___

c. ¿Por qué? _____

14. ¿La autoridad que le delegan sus superiores le permite cumplir de manera eficiente las funciones de su puesto de trabajo?

a. Si _____

b. No_____

c. ¿Por qué? _____

15. ¿Cuándo se presenta algún problema en la organización le permiten dar su opinión para darle solución a la situación?

a. Siempre_____

b. Casi siempre_____

c. Algunas veces_____

d. Nunca_____

16. ¿Qué tanto conocimiento posee acerca de los procedimientos necesarios para llevar a cabo sus obligaciones en su puesto de trabajo?

a. Menos del 50%__

b. 50%_____

c. 75%_____

d. 100%_____

17. ¿Quién le indica cuáles son sus obligaciones en su puesto de trabajo?

a. Gerente_____

b. Asistente_____

c. Supervisor_____

d. Otros _____ ¿Cuáles? _____

18. ¿Son supervisadas las funciones que desempeñan los empleados dentro de la organización?

a. Siempre_____

b. Casi siempre_____

c. Algunas veces_____

d. Nunca_____

19. ¿Quién supervisa las actividades de su puesto?

a. jefe inmediato_____

b. Supervisor _____

c. Gerente _____

d. Otros _____ Cuáles? _____

20. ¿Con qué frecuencia le supervisan las tareas que realiza en su puesto de trabajo?

a. Más de una vez al día_____

b. Una vez al día_____

c. Semanalmente_____

21. ¿Comunican los resultados, de lo supervisado?

- a. Siempre_____
- b. Casi siempre_____
- c. Algunas veces_____
- d. Nunca_____

22. Sabe usted, ¿Cuáles son los elementos de protección personal (EPP) que usted debe usar en su cargo y cómo utilizarlos?, si la respuesta es SÍ especifique cuáles utiliza usted en su cargo (continúe con las siguientes preguntas), si la respuesta es NO, ha finalizado la encuesta, le agradecemos por su colaboración.

- a. Si _____
- b. No_____

EPP que usted utiliza_____

23. ¿La organización suministra los elementos de protección personal (EPP) y dotación necesaria y adecuada para realizar su labor dentro de la misma?

- a. Sí_____
- b. No_____
- c. Algunas veces_____

24. ¿Cada cuánto tiempo la empresa suministra los elementos de protección personal (EPP) y dotación?

Gracias por su colaboración.

Anexo B. Formato de entrevista Gerente

Universidad Cesmag

Facultad De Ciencias administrativas y contables

Programa Administración de Empresas

Objetivo: Analizar la situación de la empresa que permita mejorar los procesos de organización a través de un diseño organizacional para la empresa supermercado Titan.

A continuación, encontrará una serie de preguntas abiertas las cuales deberá responder de acuerdo a su criterio, por favor rellenar el círculo, en la respuesta que considere correcta. La información es estrictamente confidencial y con fines académicos.

Dirigida a: Gerente de la empresa

Cuestionario

1. ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de la organización?

2. ¿Los empleados están capacitados para desempeñarse en las áreas que se requieren?

3. ¿Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse?

4. ¿Cuáles son las funciones principales que usted desempeña?

5. ¿Cumple sus empleados con los objetivos de la empresa?

6. ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos que guíen la toma de decisiones?

7. ¿Qué estrategias utiliza para mejorar los procesos en la empresa?

8. ¿El empleado/a puede adaptarse a las prioridades cambiantes?

9. ¿Está bien informado su empleado/a acerca de los objetivos de la empresa?

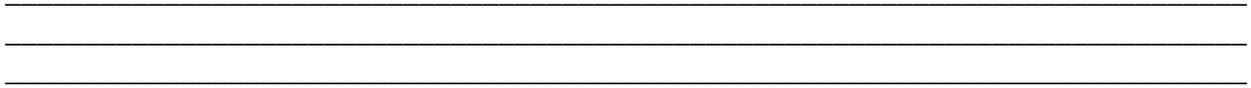
10. ¿La empresa, tiene políticas, manuales de procedimientos y descripción de cargos y funciones escritos, conocidos y acatados por toda la organización?

11. ¿Cómo maneja el personal para asignarles funciones?

12. ¿Capacita al personal para llevar a cabo las funciones?

13. ¿Interviene en la solución de todos los problemas o sus empleados están preparados para resolverlos?

14. Brevemente explique cómo es el proceso actual que se lleva en su empresa.



Muchas gracias por su colaboración

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MIMEDUCACIÓN</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 septiembre 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 / Trabajo de Aplicación denominado de grado titulado: “Diseño Organizacional para el Supermercado Titan ubicado en la Ciudad de Pasto”, presentado por las autoras Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera y Ana Milena Torres Villalobos del Programa Académico Administración de Empresas al correo electrónico biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesora, 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 el paz y salvo respectivo.

Atentamente,

Claudia Solarte Solarte

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

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MIREDCACIÓN</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: Ana Milena Torres Villalobos	Documento de identidad: 1085261212
Correo electrónico: anitorresvillalobos@hotmail.com	Número de contacto: 3127112120
Nombres y apellidos del autor: Carmen Jineth Arroyo Ceballos	Documento de identidad: 1085335739
Correo electrónico: jinetharroyo97@gmail.com	Número de contacto: 313 7780695
Nombres y apellidos del autor: Luisa Fernanda Daza Cabrera	Documento de identidad: 1085308077
Correo electrónico: miludazacabrera@gmail.com	Número de contacto: 304 3525180
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del asesor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Título del trabajo de grado:	
Facultad y Programa Académico: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (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 termino en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve(mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje(mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(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. Conozco(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 MREDCACIÓN</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, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) 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) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola 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) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(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 autorizo (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 autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(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, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(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 24 días del mes de Junio del año 2022.

	
Firma del autor	Firma del autor
Nombre del autor: Ana Milena Torres Villalobos	Nombre del autor: Carmen Jineth Arroyo Ceballos
	
Firma del autor	Firma del autor
Nombre del autor: Luisa Fernanda Daza Cabrera	Nombre del autor:
 Nombre del asesor: Mg. Claudia Magali Solarte Solarte	



UNIVERSIDAD
CESMAG

NIT: 800.109.387-7
VIGILADA MINEDUCACIÓN

**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