

**DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LAS
DROGUERÍAS PASTEUR EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO**

**DENNIS JULIETH CALVACHI INSUASTY
DAISSY GUADALUPE CHAÑAC MOLINA**

**UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2022**

**DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LAS
DROGUERÍAS PASTEUR EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO**

**DENNIS JULIETH CALVACHI INSUASTY
DAISSY GUADALUPE CHAÑAC MOLINA**

**Informe final de trabajo de grado presentada bajo la modalidad de
monografía para optar el título de Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD CESMAG
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2022**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, junio de 2022

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

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirnos estar aquí, a cada uno de nuestros docentes que día a día aportaron a nuestra formación, a nuestras familias por brindarnos su apoyo incondicional a cada momento, a la empresa Droguerías Pasteur que nos dio la oportunidad para aplicar los conocimientos aprendidos.

Julieth Calvachi

En este proyecto de grado quiero dar Gracias a Dios y a la protección de nuestra madre María. El esfuerzo de mi madre, quien con sus palabras de apoyo fue mi mayor fuerza, a mi pequeña hija Celeste que desde el cielo fue motivo de inspiración para superarme y a mi hijo Santiago quien, con su amor, su risa y sus pequeñas palabras ha sido y continúa siendo mi motor para salir adelante y darle un mejor futuro a él; a mi amiga quien considero mi hermana Julieth, quien con su enorme apoyo y cariño logramos superar cada reto que se nos presentó. Todo lo demás fue excelente, y culminamos nuestra labor, con gran éxito.

Deisy Chañac

RESUMEN ANALÍTICO DE ESTUDIO (RAE)

PROGRAMA ACADÉMICO: Administración de empresas

FECHA DE ELABORACIÓN: Febrero 2022

AUTORES DE LA INVESTIGACIÓN: Dennis Julieth Calvachi Insuasty
Daissy Guadalupe Chañac Molina

ASESOR: Mg. Orlando Estupiñan Revelo

TÍTULO COMPLETO DE LA INVESTIGACIÓN: Diseño de una estructura organizacional para las Droguerías Pasteur en la Ciudad de San Juan de Pasto

Palabras claves: Cultura organizativa, estrategia, estructura organizacional, funciones, objetivos, sinergia, misión, visión.

DESCRIPCIÓN: Con el presente documento, se busca que la empresa Droguerías Pasteur optimice los procesos y procedimientos que realiza cada uno de sus colaboradores, para finalmente mejorar en su rendimiento administrativo.

Para avanzar en este proyecto, se obtuvo información a través de la documentación ya existente y la aplicación de una encuesta a todos los trabajadores de la empresa, lo cual permitió identificar la situación actual de su dirección administrativa. Tomando como base libros sobre información relacionada e investigación en plataformas virtuales, para una buena interpretación.

CONTENIDO: Dentro de este plan de investigación, se maneja un esquema de 4 capítulos, que se describen así:

Capítulo 1. Planteamiento del problema. Se determina las características generales de estudio como es la línea de investigación, descripción, formulación del problema junto con el objetivo general y los objetivos específicos, viabilidad del proyecto, delimitación y justificación.

Capítulo 2. Marco referencial. La investigación está basada en trabajos de grado que tienen relación con el tema objeto de estudio, los cuales brindaron pautas iniciales para alcanzar los objetivos planteados. Así, como también el marco conceptual referente a términos o conceptos que permiten una fácil comprensión.

Capítulo 3. Metodología. Está conformada por el paradigma, enfoque y tipo de investigación, dentro de este punto está la población, muestra y las fuentes e instrumentos para la recolección de la información necesaria para realizar esta investigación. También, la tabulación y análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta.

Capítulo 4. El desarrollo total de los objetivos planteados en el primer punto y con ello realizar un diagnóstico de la empresa de estudio que permita hacer un análisis de su situación actual. Propone un direccionamiento estratégico que permita a la empresa alcanzar sus metas.

METODOLOGÍA: Para este propósito se trabaja sobre un paradigma positivista, de enfoque cuantitativo que permitirá poder valorar los datos en términos cuantitativos y de esta manera aportar a la generalización de aquellos procesos beneficiosos como prescindir de aquellos negativos, bajo este método empírico analítico y con la descripción analítica realizada se encuentra que existen cuatro objetivos clave que se priorizan para el plan de mejoramiento propuesto y con este plan de acción se brinda oportunidades de mejora a la empresa.

Así mismo se utiliza un tipo de investigación descriptiva la cual permite reunir los datos necesarios para realizar un diagnóstico objetivo de la empresa Droguerías Pasteur y así cumplir los objetivos planteados.

Finalmente, para lograr mayor conocimiento para el desarrollo de este trabajo se dirige a otras fuentes de recolección de información como son los libros, trabajos de grado y artículos de internet relacionados con el tema objeto de estudio.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Esta línea busca impulsar la generación de la empresa y la solución de los problemas referentes a la gestión empresarial, competitividad con el fin de estimular su desarrollo.

CONCLUSIONES: Al realizarse un diagnóstico de tipo cuantitativo se pudo comprender los procesos propios de la empresa DROGUERIAS PASTEUR, como su debilidad administrativa.

A partir del diagnóstico anterior se diseña un plan que contiene los propósitos del direccionamiento estratégico: misión, visión, valores, principios. Lo cual permite la evolución de la misma, contribuye a su fortalecimiento administrativo.

RECOMENDACIONES: Se recomienda a la empresa hacer del plan de mejoramiento una fuerza activa que logre lo propuesto en términos de objetivos,

para lo cual se considera necesario que todos los integrantes de la empresa se encuentren al tanto de este proceso y de la mano de los directivos se fijen políticas de ejecución.

Priorizando los aspectos relacionados con la capacitación del talento humano en lo que respecta a función de cargos, para que cada colaborador tenga clara la definición y sus responsabilidades.

Los objetivos fijados deben estar en materia de verificación constante, para que se adapten a la realidad de la empresa y de los colaboradores, consecuentemente en este sentido puedan aportar de manera directa al avance empresarial.

Se plantea como proceso de trascendental pertinencia la aplicación de los aspectos corporativos misión, visión, principios y valores. Que le permita un mejor direccionamiento estratégico a la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLZATE, Pablo Alejandro. La importancia de la evaluación del desempeño laboral. (en línea) 04, marzo de 2020 (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: <https://www.elemprego.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>
- CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 8 ed. Santa fe de Bogotá, CO, McGraw-Hill. 2015. 596p.
- FLORES, Claudio. MARTINEZ, Juan Carlos. La economía. Virtudes e inconvenientes: manual básico para no economistas. Colombia: Ril Ed. 2006. 456p.
- GONZALES, CHÁVEZ y CHÁVEZ, Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de Inventario y Caja General de Farmacia Homeopática Integral Biosalud sede Pasto, Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, 05 de mayo del 2019. 125p.
- GUERRA, Guillermo E. El agronegocio y la empresa agropecuaria frente al siglo XXI. San José, Costa Rica: IICA, 2002. 509p.
- LÓPEZ, José Francisco. Proceso administrativo. (en línea) 01, abril de 2019 (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

- NICUESA, Maite. Definición de Método Empírico Analítico (en línea). 2015 (consultada: 10, abril, 2021). Disponible en: <https://www.definicionabc.com/ciencia/metodo-empirico-analitico.php>.
- PARRA GARZÓN, Edison. En Nariño, el desempleo es un asunto muy serio. (en línea) 03, mayo de 1995 (consultada; 28, 02 de 2021). Disponible en: www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-321340.
- RAFFINO, María Estela. Concepto de método analítico (en línea). 14, agosto, 2020 (consultada: 10, abril de 2021). Disponible en: <https://concepto.de/metodo-analitico/>.
- VÁSQUEZ ROJAS, Claudia. Estructura organizacional, tipos de estructura y organigramas. (en línea) (2020, junio 23). (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: [https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organización-organigramas/Estructura organizacional, tipos de estructura y organigramas](https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organización-organigramas/Estructura%20organizacional,%20tipos%20de%20estructura%20y%20organigramas).

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	177
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	19
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.3.1 Descripción del problema	19
1.3.2 Formulación del problema	200
1.4 OBJETIVOS	200
1.4.1 Objetivo general	200
1.4.2 Objetivos específicos	200
1.5 JUSTIFICACIÓN	200
1.6 VIABILIDAD	211
1.7 DELIMITACIÓN	222
2. MARCO REFERENCIAL	23
2.1 ANTECEDENTES	23
2.1.1 Antecedentes Internacional	23
2.1.2 Antecedentes nacional	23
2.1.3 Antecedentes regionales	244
2.2 MARCO CONTEXTUAL	25
2.2.1 Macro contexto	25
2.2.2 Micro contexto	26
2.2.3 Droguería Pasteur	28
2.3 MARCO LEGAL	28
2.4 MARCO TEÓRICO	311
2.5 MARCO CONCEPTUAL	39
3. METODOLOGÍA	411
3.1 PARADIGMA	411
3.2 ENFOQUE	411

3.3 MÉTODO	42
3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.5.1 Población	43
3.5.2 Muestra	43
3.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	44
3.6.1 Fuentes Primarias	445
3.6.2 Fuentes Secundarias	455
3.6.3 Fuentes Terciarias	455
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	466
4.1 DIAGNÓSTICO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DROGUERÍAS PASTEUR	466
4.1.1 Análisis resultados encuesta	46
4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	58
4.2.1 IMAGEN CORPORATIVA ACTUAL	58
4.3 IMAGEN CORPORATIVA PROPUESTA	611
4.3.1 Slogan de la empresa propuesto	611
4.3.2 Logo de la empresa propuesto	611
4.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ACTUAL	633
4.4.1 Misión	644
4.4.2 Visión	644
4.4.3 objetivos corporativos.	644
4.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PROPUESTO	677
4.5.1 Misión propuesta	677
4.5.2 Visión propuesta	677
4.5.3 Objetivos corporativos.	677
4.5.4 Valores definidos.	688
4.5.5 Propuesta estructura organizacional	69
4.6 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	69
4.6.1 Manual de funciones	69

4.7 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	82
4.7.1 Manual de procedimientos	82
4.7.2 Simbología utilizada para la elaboración de los procedimientos	83
4.7.3 Proceso de adquisición y compra de productos y medicamentos.	83
4.7.4 Proceso de compra de medicamentos.	84
4.7.5 Proceso de recepción de productos, insumos y medicamentos.	85
4.7.6 Proceso de almacenamiento productos, insumos y medicamentos.	87
4.7.7 Proceso de devolución, insumos y medicamentos.	88
4.7.8 Proceso de dispensación.	90
4.7.9 Proceso de dispensación telefónica.	91
4.7.10 Procedimiento de Inyectología.	92
4.7.11 Procedimiento de clasificación de residuos sólidos	93
4.8 REGLAMENTO INTERNO	95
4.8.1 Reglamentó interno Droguería Pasteur	96
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	112

LISTA DE CUADROS

pág.

Cuadro 1. Listado planta de personal	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 2. La empresa cumple con la misión y visión	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 3. Conocimiento de las fortalezas y debilidades de la empresa	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 4. Informe diseño organizacional de la empresa	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 5. Está bien definida la estructura organizacional de la empresa	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 6. Información de cómo se lleva el proceso administrativo	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 7. Debería existir un diseño de los procesos en la empresa	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 8. Evaluación del desempeño de los colaboradores	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 9. Conocimiento de las funciones de su puesto de trabajo	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 10. Los sistemas de comunicación son indispensables para el cumplimiento de sus obligaciones	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 11. Las relaciones entre jefes y colaboradores mejoraran a través de una organización funcional	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 12. Es necesario definir los niveles jerárquicos	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 13. Droguerías Pasteur realiza capacitación para atención al cliente	Error! Bookmark not defined.
Cuadro 14. Simbología diagrama de flujo	Error! Bookmark not defined.

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Ubicación Geográfica del Departamento de Nariño	25
Figura 2. San Juan de Pasto	27
Figura 3. Slogan tiempo de pandemia	58
Figura 4. Logo de la empresa	59
Figura 5. Promoción y publicidad Droguería Pasteur	59
Figura 6. Secciones que despliega la página de la Droguería Pasteur	60
Figura 7. Logo de la empresa propuesto	62
Figura 8. Sección de Promociones y descuentos.	63
Figura 9. Organigrama Droguería Pasteur.	66
Figura 10. Estructura organizacional propuesta	69
Figura 11. Diagrama de flujo proceso de adquisición y compra de medicamentos	84
Figura 12. Diagrama de flujo proceso de compra	85
Figura 13. Diagrama de flujo proceso de recepción de pedido medicamentos	86
Figura 14. Diagrama de flujo del proceso de almacenamiento	88
Figura 15. Diagrama de flujo del proceso de devolución	89
Figura 16. Diagrama de flujo del proceso de dispensación	91
Figura 17. Diagrama de flujo del proceso de dispensación telefónica	92
Figura 18. Diagrama de flujo procedimiento de inyectología	93
Figura 19. Diagrama de flujo proceso de clasificación de residuos solidos	95

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. La empresa cumple con la misión y visión	46
Gráfica 2. Conoce las fortalezas y debilidades de la empresa	47
Gráfica 3. Está bien definida la estructura organizacional de la empresa	50
Gráfica 4. Debería existir un diseño de los procesos en la empresa	52
Gráfica 5. La empresa evalúa el desempeño de los colaboradores	53
Gráfica 6. Conocen las funciones de su puesto de trabajo	54
Gráfica 7. Los sistemas de comunicación son indispensables para el cumplimiento de sus obligaciones	54
Gráfica 8. Las relaciones entre jefes y colaboradores mejoraran a través de una organización funcional.	56
Gráfica 9. Es necesario definir los niveles jerárquicos	56
Gráfica 10. Droguerías Pasteur realiza capacitación para atención al cliente	57

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A. Formato de encuesta trabajadores	113
ANEXO B. Autorización propuesta de trabajo	115

INTRODUCCIÓN

El objetivo general de esta investigación es diseñar una estructura organizacional para las droguerías Pasteur en la ciudad de San Juan de Pasto, el cual ofrecerá posibles soluciones a los problemas encontrados en la empresa gracias a una minuciosa observación y un diagnóstico en la cual permitirá una primera ideología sobre la gestión de la empresa.

Los hechos registrados han demostrado que la administración requiere análisis, planificación, orientación, control, seguimiento, evaluación y toma de decisiones, todas estas se deben estar respaldadas con la calidad del talento humano y las estrategias tomadas por la empresa.

Uno de los requisitos para una buena gestión administrativa es garantizar un correcto funcionamiento en los procesos que se desarrollen cada día, además se entiende que los colaboradores que trabajan en droguerías Pasteur, buscan satisfacer determinadas necesidades económicas, pero también el desarrollo personal de ellos. Es por ello que distintos factores y procesos que influyen en el correcto funcionamiento de la empresa se ve implicado la individualidad de ellos en la que sus actitudes, su personalidad, la percepción y el estrés que el empleado concibe en la organización y por distintas condiciones las cuales se generan dentro de la organización o también se enlaza sus problemas personales y son reflejados en la organización.

Es por eso que se ve afectado el clima laboral de la empresa y disminuye el rendimiento de sus procesos, al no existir normas que den cumplimiento a las necesidades de cumplir con el proceso de la toma de decisiones.

El estudio busca mejorar los principios corporativos en la prestación de los servicios, satisfaciendo las necesidades de los clientes y la solución de los problemas referentes a la gestión empresarial y el trabajo en equipo, es propio implementar una estructura organizacional mediante la cual se adopte tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad al interior de la droguería, para crecer, generar y permanecer en el mercado.

Para el desarrollo de la metodología se presentan los objetivos específicos con las actividades para el desarrollo de estos objetivos, además se presenta la viabilidad en la cual se haya garantía de cumplir con los objetivos propuestos, se tiene en cuenta un antecedente internacional, un antecedente nacional y un antecedente regional que se relacionan con el desarrollo de los procesos en las diferentes droguerías.

La investigación da a conocer inicialmente el planteamiento del problema, donde se desarrollarán los vacíos puntuales que implicarán algunos procesos de mejora interna en la DROGUERÍAS PASTEUR.

Se realiza el macro contexto teniendo como base que el macro contexto de la investigación es Nariño y el micro contexto es la ciudad de Pasto. Se desarrolla una reseña histórica permitiendo conocer la evolución de la Droguería desde sus inicios hasta la fecha.

Además, se realizó un recorrido por todas y cada una de las normas más importantes que regulan el funcionamiento de la empresa tanto en el marco legal, marco teórico y marco conceptual.

Para finalizar se trabaja en la metodología con un paradigma positivista, el enfoque de la investigación es cuantitativo, utilizando el método empírico analítico, por otro lado, la investigación es de tipo descriptiva y analítica, la población con la cual se recolectará la información necesaria son los colaboradores de la empresa y se realizara encuestas para la obtención de dicha información.

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

Estructura organizacional.

1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y competitividad: Esta línea busca impulsar la generación de empresas 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

1.3.1 Descripción del problema. Droguerías Pasteur es una pyme nariñense que lleva aproximadamente 47 años prestando el servicio de venta de medicamentos de calidad a los hogares, comenzó siendo una pequeña empresa y con el transcurso del tiempo ha ido creciendo y convirtiéndose en una de las más grandes y reconocidas de la región, hoy en día cuenta con 6 sucursales las cuales se encuentran ubicadas estratégicamente en la ciudad de Pasto, su propietario Héctor Efraín Martínez G. junto a la Administradora General Fanny Arteaga de Martínez basados en el cimiento de servir a los demás, cuentan con una planta personal que comprende 26 empleados, quien en su mayoría están contratados a término fijo.

Con el transcurrir de los años Droguerías Pasteur ha logrado conseguir un posicionamiento en el mercado ya que se ha tenido el conocimiento de cómo satisfacer las necesidades de sus clientes, anteriormente se manejaba el concepto que el rol de una droguería era dispensar los medicamentos y terminaba su labor, al pasar el tiempo ese concepto ha cambiado rotundamente ya que una droguería moderna debe desarrollar diversas estrategias las cuales permiten cumplir los objetivos planteados, por ende la empresa ha ido realizando constantes cambios y se ha ido adaptando según las necesidades que se presentan día a día y esto ha llevado a que se manejen los procesos de forma desordenada, ya que no se cuenta con manuales de funciones que establezcan de forma precisa los procesos que debe realizar cada colaborador y por ende se presenta en ocasiones desconocimiento o desconcierto en las labores que se realizan, además de problemas de coordinación en los procesos y también de exceso de trabajo en algunos colaboradores y otros con insuficientes ocupaciones.

Aunque la empresa tiene una larga trayectoria y está legalmente constituida, no hay una estructura fija, ni un organigrama por lo que no se puede establecer de forma

armónica las relaciones con los empleados, cargo, posiciones jerarquías y niveles de autoridad.

Ciertamente la empresa no comprende conceptos de gestión, pero trabaja con experiencia. A pesar de las regulaciones anteriores, la empresa logró mantenerse en el mercado, pero esta situación provocará que la empresa desaparezca o pierda su estatus en el mercado por eso es necesario implementar este proceso administrativo, para que pueda afrontar el nuevo mercado competitivo y lograr el éxito esperado.

1.3.2 Formulación del problema. ¿El diseño de una estructura organizacional será el soporte y apoyo para que la empresa Droguerías Pasteur pueda mejorar sus procesos y ser una empresa eficiente y eficaz en el sector farmacéutico?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general. Diseñar una estructura organizacional para las droguerías PASTEUR en la ciudad de San Juan de Pasto.

1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de los elementos más importantes de la estructura organizacional de las droguerías Pasteur.
- Crear la estructura organizacional de la empresa.
- Diseñar manual de funciones, manual de procedimientos y reglamento interno adecuado para la empresa.
- Establecer el direccionamiento estratégico para una administración eficiente de la empresa.

1.5 JUSTIFICACIÓN

DROGUERÍAS PASTEUR es una empresa nariñense que suministra y brinda el servicio de venta de medicamentos de calidad a cada cliente, satisfaciendo tanto en el área de salud, belleza, nutrición y artículos para el hogar. El manual de procesos y procedimientos son parte fundamental del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia; es importante el cambio de actitud en el conjunto de los funcionarios. Es una gran herramienta que permite, integrar acciones para agilizar el trabajo y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente. Por ende, se pone en marcha el diseño de una estructura organizacional que será el soporte y apoyo para que la

empresa Droguerías Pasteur pueda mejorar sus procesos administrativos y ser una empresa eficiente y eficaz en el sector farmacéutico.

El estudio busca mejorar los principios corporativos en la prestación de los servicios, satisfaciendo las necesidades, expectativas de los clientes tanto externos e internos, de igual manera la solución de los problemas referentes a la gestión empresarial y el trabajo en equipo que permita la concordancia que existente entre los colaboradores involucrados en los diferentes procesos de la compañía.

Es significativo implementar una estructura organizacional mediante la cual se adopte tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad al interior de la droguería, para crecer, generar y permanecer en el mercado. Esto dará como resultado eficiencia, productividad y mejorará los procesos internos; lo que lleva a mantenerse en el sector farmacéutico de la ciudad de Pasto.

La problemática a la que pretende dar solución la investigación es permitir que la droguería mejore el desempeño del personal y a su vez un óptimo manejo de sus actividades, funciones y procesos, lo que a su vez reflejará una ideal distribución de roles y obligaciones y responsabilidades haciendo que el trabajo sea más armonioso y productivo para alcanzar el éxito, siendo este el propósito de la futura implementación de una estructura organizacional en la droguería Pasteur.

Con respeto a lo anterior, la compañía dentro de sus valores corporativos, se busca también un compromiso social en la toma de decisiones y acciones que permitan un buen servicio que se ofrezca a la comunidad que sean respetuosos y sobre todo se establezcan políticas de apoyo. Buscar un ambiente armonioso y de sana convivencia, la responsabilidad pensada al cumpliendo de sus deberes y obligaciones también contribuir al logro de los resultados en salud de la población en el municipio de Pasto a través del acceso equitativo a medicamentos efectivos y la prestación de servicios farmacéuticos de calidad, bajo el principio de responsabilidad de cada persona que inciden en su cumplimiento.

1.6 VIABILIDAD

El desarrollo de la propuesta de investigación del diseño de una estructura organizacional para las droguerías Pasteur en la ciudad de San Juan de Pasto, es viable por cuanto existe información pertinente que garantiza el cumplimiento de los objetivos propuestos, además se cuenta con los conocimientos académicos suficientes y se dispone del tiempo requerido para el desarrollo de la investigación. Se cuenta con la colaboración y apoyo del cuerpo de docentes, jurados y asesor de la Universidad Cesmag, y con el acceso a herramientas de investigación como la biblioteca virtual, además del apoyo del Gerente y de los administradores de las sucursales de droguerías Pasteur de la ciudad de Pasto, para el desarrollo de la investigación.

1.7 DELIMITACIÓN

La presente investigación de plan de mejoramiento administrativo tendrá lugar en la empresa, “Droguerías Pasteur”, en el Municipio de Pasto, por ser una empresa que tiene una amplia trayectoria en esta región, se llevará a cabo desde el segundo semestre del año 2020 y durante todo el año 2021, con el fin de analizar la situación actual de la empresa frente a los procesos administrativos.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacional

Título: Mejoras aplicadas al proceso de distribución de medicamentos en la Droguería La Habana

Autor: Ludmila Reid Armenteros, Yania Suarez Pérez

Año: 2014

Objetivo General: Establecer acciones de mejora continua en el proceso de distribución de medicamentos en la Droguería La Habana, para la disminución de vencimientos de los medicamentos.

Conclusión: La eficacia de las acciones implementadas para la mejora del proceso de distribución de medicamentos, se evidencia con la reducción de medicamentos con riesgo de vencimiento, el mejor aprovechamiento de las existencias, el mejor funcionamiento de la Comisión de Vencimiento, la capacitación del personal de las áreas involucradas; lo que reduce la contribución de los laboratorios al vencimiento de medicamentos en la etapa de seguimiento.

Aporte: Este antecedente tiene gran relación con la presente investigación, en diseñar un modelo de procesos administrativos, a su vez es claro que el diseño permite a las empresas solucionar una gran cantidad de problemas que en ciertos casos se generan por el desconocimiento o por la falta de experiencia en el personal administrativo vigente, por lo tanto, será una guía fundamental en el desarrollo de la presente investigación.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Título: Plan de mejoramiento de la empresa Droguería Walker ubicada en el sector la Pradera, Villa maría.

Autor: Nancy Lorena Castro Sanz, María Alicia Ríos González

Año: 2015

Objetivo General: Se propuso un sistema de seguimiento del estado del cumplimiento de las actividades del plan de mejoramiento y su respectivo control. Lo anterior, con el propósito de que los diferentes procesos internos que se manejan

en la empresa DROGUERIA WALKER mejoren y logre seguir siendo una de las empresas líder en el sector farmacéutico.

Conclusión: Detección de las diferentes causas y consecuencias del manejo empírico de esta empresa; el diseño del plan de mejoramiento, permitió concentrar las estrategias apropiadas para aplicarlas a través de un plan de acción preciso, el cual se planea implementar al interior de la empresa con el fin de corregir las debilidades que fueron encontradas en el desarrollo del presente plan. Finalmente se recomienda a esta empresa implementar lo más pronto posible, el Plan de mejoramiento propuesto, con el propósito de corregir las falencias encontradas y evitar pérdidas mayores a futuro, además, realizar el seguimiento y control de las actividades planificadas en las estrategias que se definieron para los planes de acción.

Aporte: Este antecedente permite determinar que la implementación de una estructura organizacional es un problema de cultura administrativa, la cual apunta a procesos de mejoramiento al interior de una empresa.

2.1.3 Antecedentes regionales

Título: Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de Inventario y Caja General de Farmacia Homeopática Integral BIOS alud sede Pasto

Autor: Luis Antonio Gonzales Tulcán, Katherine Janneth Chávez Caicedo, Jonathan Chávez Caicedo

Año: 2019

Objetivo General: Ofrecer una herramienta administrativa para mejorar la eficiencia y eficacia en el proceso de Caja General, a través del establecimiento de actividades, funciones y responsables para cada procedimiento.

Conclusión: La importancia y pertinencia de la implementación de procesos dirigidos a la gestión integral de la calidad es hoy, algo más que un simple postulado de la academia, para reformular los procesos administrativos. Hablamos de un entorno cambiante que persigue acciones con criterio y eficiencia que propendan al éxito de las compañías mediante la estandarización de los procesos o experiencias de servicio, garantizando con ello la satisfacción de los criterios o necesidades de los STAKEHOLDERS de las organizaciones; por ello en el documento se fijan unos puntos de partida importantes que conducen o dan la guía a la implementación de la norma ISO 9001 en su versión 2015 en los procesos de caja e inventario de la Farmacia Integral BIOSALUD.

Aporte: Este antecedente es muy pertinente a la investigación, su aporte al trabajo refleja claramente la importancia que el diseño de una estructura empresarial tiene para el cumplimiento de los objetivos de una empresa.

2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 Macro contexto

Departamento de Nariño. Determinando el entorno en general; amplio que describe el medio y su problemática y el área específica que es más cercana se puede destacar los siguientes aspectos.

Nariño es un departamento de Colombia, ubicado en el extremo suroeste del país; al norte limita con el departamento del Cauca, al Este limita con el departamento del putumayo, por el sur con la República del Ecuador y por el Oeste con el Océano Pacífico. Presenta gran variedad de climas: templado, húmedo, páramo, cálido, frío por estar situado en la cordillera de los andes, la cual forma el nudo de los pastos.

Figura 1. Ubicación Geográfica del Departamento de Nariño



Fuente: <https://www.todacolombia.com>

Según el Instituto Geográfico Agustín Codazzi en línea, “El departamento de Nariño está dividido en 64 municipios con 230 corregimientos”¹ presentando diversos recursos humanos, naturales y económicos además de bastantes lugares turísticos que se dan gracias a la situación geográfica que brinda gran variedad de fauna, flora

¹ Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC. Departamento de Nariño, (en línea) 2018 (consultada: 20, 07, 2021) Disponible en: <https://www.todacolombia.com/departamentos-de-colombia/narino/index.html>

y sus exquisitos platos gastronómicos formando así un patrimonio cultural para el departamento de Nariño.

Teniendo en cuenta la geografía del departamento de Nariño se puede deducir que los municipios que hacen parte de esta región son objeto de oportunidades para la empresa Droguerías Pasteur pues ésta se encuentra ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto, capital de este departamento, por lo tanto, tiene la posibilidad de abrir mercados en 63 municipios lo que ayudaría al crecimiento y reconocimiento de la organización brindando mejores oportunidades a los ciudadanos para adquirir empleo sin embargo se determinan algunas amenazas como el contrabando en los medicamentos que ingresa desde la República de Ecuador por su condición de frontera, los cuales se comercializan a precios bajos por la evasión de impuestos causando la disminución de clientes para la empresa, menor rentabilidad para adquirir mayor personal para la comercialización de los productos.

“El más reciente estudio de Nielsen, acerca del comportamiento de las droguerías y farmacias en Colombia, arrojó que las canastas de categorías de consumo masivo que predominan en estos establecimientos comerciales mostraron un notable crecimiento: bebés con un 10,5%, medicamentos de libre acceso o de libre venta (OTC) un 7,0% y productos de tocador un 2,6%”².

Con lo anterior se puede decir que existe una gran acogida por parte de los consumidores hacia la compra de sus artículos o productos de primera necesidad en los diferentes establecimientos farmacéuticos, esto contribuye para que sea un generador de empleo y estabilidad para que los mismos puedan adquirir bienes y servicios.

2.2.2 Micro contexto

San Juan de Pasto. Es la capital de Nariño donde se encuentra ubicada la empresa Droguerías Pasteur, según el Ministerio de trabajo en su informe de diagnóstico municipal: “esta ciudad está conformada por 12 comunas y 17 corregimientos, el sector con mayor dinamismo es el terciario que en el año 2007 aportó el 1.71% del PIB”.

²semana.com. Crecimiento de las droguerías en Colombia es discreto pero constante. (en línea). 01, agosto de 2018 (consultada: 01, 08, 2020). Disponible en <https://www.semana.com/pais/articulo/mercado-de-las-droguerias-en-colombia-nielsen/253923/>

Figura 2. San Juan de Pasto



Fuente: <http://cpqs.blogspot.com/2006/11/san-juan-de-pasto.html>

Teniendo en cuenta que la empresa Droguerías Pasteur pertenece al sector terciario, el cual hace referencia principalmente al comercio, prestación de servicios, transporte y otras actividades económicas, se puede resaltar que es generadora de empleo y sostenimiento para las diferentes familias que pertenezcan a su convenio laboral.

Durante los últimos cuatro años, la tasa de desempleo en Pasto ha sido siempre superior al promedio de las siete grandes ciudades del país. Mientras el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) asegura que el año pasado el índice de desempleo en esta capital fue del 9,9 por ciento, los investigadores regionales aseguran que esta supero el 12 por ciento. El promedio nacional fue durante ese mismo año de 8,9 por ciento³.

Con el enunciado anterior es necesario establecer que hay un índice muy alto de desempleo en la ciudad de Pasto, por lo que es necesario que empresas como Droguerías Pasteur pueda seguir en el mercado para que no contribuyan con el índice de desempleo; garantizando las prestaciones económicas y de salud con quien tiene una relación laboral o capacidad económica suficiente para afiliarse al sistema.

³ PARRA GARZÓN, Edison. En Nariño, el desempleo es un asunto muy serio. (en línea) 03, mayo de 1995 (consultada; 28, 02 de 2021). Disponible en: www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-321340.

En la prestación de servicios de salud en la ciudad de San Juan de Pasto se puede encontrar que:

La mayoría de instituciones que configuran la red hospitalaria del departamento de Nariño con cinco hospitales y cuatro clínicas para los niveles dos y tres; para la prestación del servicio en el nivel uno se encuentra además de los anteriores, siete centros y dos puestos de salud que ofertan en total 1332 camas hospitalarias para cubrir la demanda de medicina interna, cirugía, pediatría, obstetricia, partos y psiquiatría básicamente⁴.

2.2.3 Droguería Pasteur

Reseña Histórica. Droguerías Pasteur es una empresa que tuvo sus inicios hace aproximadamente 48 años, sus propietarios son el señor Héctor Efraín Martínez y la señora Fanny Arteaga de Martínez quienes se han encargado de dejar el legado de que la empresa fue creada con el fin de generar empleo y ayudar a las familias nariñenses, se da inicio con dos puntos de venta ubicados en la calle 18 # 30 – 74 Parque Infantil y en la calle 18 a # 4e 31 barrio Lorenzo, con la ayuda del señor Serbio Martínez quien fue un apoyo incondicional basados en la visión de servir y enseñar a los demás.

Han logrado crecer en el mercado nariñense contando actualmente con 8 puntos de venta, su razón comercial es la compra y venta al por menor de productos farmacéuticos, artículos de aseo, cosméticos además se presta el servicio de corresponsal bancario de entidades como banco de Bogotá y Bancolombia.

2.3 MARCO LEGAL

A) LEY 100 DE 1993 Y REFORMA A LA LEY 100 DE 1993 – LEY 1122 DE ENERO 9 DE 2007.

La Ley 100 de 1993 crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan Otras disposiciones. Dentro de la reforma a la Ley 100 se destaca la creación de la Comisión de Regulación en Salud – CRES como unidad administrativa especial, con personería jurídica, autonomía administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de la Protección Social, la cual dentro de sus funciones tendrá entre otras:

⁴ GUERRERO ORTIZ, Mario. En Salud – Pasto Tierra Cultural. (en línea) (s.f.). (consultada: 28, 02 de 2021). Disponible en: <https://pastotierracultural.jimdofree.com/el-municipio/salud/>.

Definir y administrar los Planes Obligatorios de Salud (POS) que las Entidades Promotoras de Salud (EPS) garantizaran a los afiliados según las normas de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.

Definir y revisar como mínimo una vez al año, el listado de medicamentos esenciales y genéricos que harán parte de los Planes de Beneficios.

Así mismo, señala que: “Corresponde al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – INVIMA, como una autoridad sanitaria nacional, Además de las dispuestas en otras disposiciones legales, las siguientes, entre otras:

La garantía mediante una tecnología de señalización de medicamentos, su identificación en cualquier parte de la cadena de distribución, desde la producción hasta el consumidor final con el objetivo de evitar la falsificación, adulteración, vencimiento y contrabando.

Las entidades territoriales exigirán tanto a distribuidores como a productores que todos los medicamentos que se comercialicen en su jurisdicción cumplan con estos requisitos.

B) DECRETO 2330 DE JULIO 12 DE 2006.

Por el cual se modifica el Decreto 2200 de 2005 y se dictan otras disposiciones, dentro de las que se destacan las siguientes:

Artículo 2°, Modifica el numeral 1 del artículo 11 del Decreto 2200 de 2005, el cual quedara así:

1. Farmacias-Droguerías.-. Estos establecimientos se someterán a los procesos de: a) Recepción y Almacenamiento, b) Dispensación y c) Preparaciones Magistrales.

C) DECRETO 3050 DE 2005

ARTICULO 1o. Del expendio de los medicamentos. Los medicamentos que requieren para su venta de la formula facultativa, solo se podrán expender en Droguerías y farmacias-droguerías. Los medicamentos de venta libre o de venta sin formula facultativa, se podrán expender, además de los establecimientos antes citados, en almacenes de cadena o de grandes superficies por departamentos y en otros establecimientos comerciales que cumplan con las Buenas Prácticas de Abastecimiento expedidas por el

Ministerio de la Protección Social. Mientras se expiden las Buenas Prácticas de Abastecimiento, estos establecimientos deberán cumplir con las condiciones de almacenamiento indicadas por el fabricante de estos productos y con las condiciones higiénicas y locativas que garanticen que los productos objeto de este decreto conserven su calidad. En todo caso, deberán estar ubicados en estantería independiente y separada de otros productos.

ARTICULO 2o, Vigencia y derogatorias. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga el artículo 110 del Decreto 1950 de 1964 y las disposiciones que le sean contrarias.

D) RESOLUCIÓN 10911 DE 1992.

Por la cual se determinan los requisitos para apertura y traslado de las Droguerías o Farmacias Droguerías.

ARTÍCULO PRIMERO: La apertura o traslado de Droguería o Farmacias Droguerías, en la República de Colombia, deberá ceñirse a la presente reglamentación.

ARTÍCULO SEGUNDO: Toda Droguería o farmacia Droguería, deberá solicitar a la oficina de Control de Medicamentos de las Direcciones seccionales o Locales de Salud o las entidades que hagan sus veces, autorización y aprobación para su apertura o traslado dentro del territorio nacional.

ARTÍCULO TERCERO: Para efectos de obtener la autorización para la instalación de una Droguería, el interesado deberá presentar por escrito solicitud a la oficina de Control de Medicamentos, acompañando croquis o plano del local.

ARTÍCULO CUARTO: Los funcionarios de la oficina del Medicamentos para autorizar la apertura de locales tendrán en cuenta iluminación, pisos, paredes, cielo raso, instalaciones higiénicas, sanitarios, eléctricas, área adecuada nunca inferior a veinte (20) metros cuadrados, facilidad de acceso factibilidad de prestar el servicio nocturno, independencia y separación reglamentaria de otra u otras Droguerías.

ARTÍCULO QUINTO: Para la aprobación de apertura o traslado de Droguerías o Farmacias Droguerías en todo el territorio nacional, deberá existir una distancia mínima de ciento cincuenta (150) metros lineales a la redonda entre la droguería solicitante vía droguería más cercana.

E) LINEAMIENTOS PARA EL SECTOR PRODUCTIVO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, ALIMENTOS Y BEBIDAS EN COLOMBIA DURANTE LA FASE DE MITIGACIÓN

Orientar a la población del país frente a las acciones que se requieren implementar durante la fase de mitigación en el sector productivo de productos farmacéuticos, alimentos y bebidas, por la alerta causada por el SARS-CoV-2 y en el marco del Reglamento Sanitario Internacional- RSI por la alerta sanitaria por SARS-CoV-2 (COVID-19). Se destacan las siguientes:

1. Orientar a la población del país frente a las acciones que se requieren implementar durante la fase de mitigación en el sector productivo de productos farmacéuticos, alimentos y bebidas, por la alerta causada por el SARS-CoV-2 y en el marco del Reglamento Sanitario Internacional- RSI por la alerta sanitaria por SARS-CoV-2 (COVID-19).
2. En establecimientos como mini mercados, tiendas de barrio y droguerías, en los puntos de pago, se debe guardar una distancia mínima de un (1) metro entre personas, incluso entre la persona que realiza la dispensación y quien recibe. En todo caso no podrá haber un número superior al autorizado por el Gobierno Nacional y las autoridades locales para aglomeraciones públicas.

2.4 MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la presente investigación se realizará el diseño de una estructura organizacional para las droguerías Pasteur en la ciudad de San Juan de Pasto, por lo cual es pertinente dar a conocer algunos conceptos importantes de varios autores, tales como se indica a continuación:

Según Martín “La teoría neoclásica sobre las organizaciones, surge en 1954, por la necesidad de rescatar conceptos importantes de la teoría neoclásica, se enfoca en la práctica de la administración, planificación, organización, dirección y control en las organizaciones, así como en los objetivos y resultados”⁵.

En esta teoría, se considera a las personas como seres racionales de la sociedad, la organización y la administración que tienen como objetivo lograr sus objetivos y metas organizacionales.

⁵ MARTÍN ARTILES, Antonio. Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales. Ed. Delta Publicaciones. 2da Ed. España. 2007. p.23

En este sentido, la consideración de la organización incluye departamentos de trabajo especializado, estructura jerárquica, asignación de autoridad y responsabilidades, desglosando su estructura de tipo lineal, tipo de funcional y de tipo línea-staff.

Teoría General de Administración (TGA). De acuerdo a Chiavenato “la teoría de la administración se basa en orientar el comportamiento profesional del administrador”⁶.

Según Chiavenato “esta teoría, se ocupa del porqué, es decir de los factores que producen las circunstancias al interior de la organización, los cuales afectan el entorno de la misma. Esta teoría tiene como objetivo desarrollar habilidades conceptuales, humanas y técnicas, capacidades para la solución de situaciones complejas en las organizaciones, por medio de alternativas, utilizando disciplinas especializadas de la administración”⁷.

Esto servirá como una herramienta para que los gerentes y administradores se enfrenten al constante cambio del entorno, que a veces originan un ambiente inestable, también se preparan para la solución de los problemas. Con los cambios actuales, la teoría proporcionará habilidades conceptuales que ayudarán a las organizaciones a innovar.

En el futuro, se espera que la teoría general de administración ayude a los administradores con los nuevos retos que traen las variables y los cambios en el entorno global de las organizaciones. De tal forma que los administradores y gerentes puedan enfrentar y aportar soluciones a situaciones completas y diferentes que puedan llegar a tener. Las cuales también podrán en ocasiones nublar su visión por las exigencias de actores como el gobierno, proveedores, competidores, accionistas.

Actualmente la teoría general de administración centra su estudio en la interacción de cinco variables básicas, tareas, estructura, personas, tecnología y ambiente, las cuales forma parte de la esencia del estudio de la administración de empresas que a su vez hacen parte de un conjunto complejo en donde cada una afecta a la otra. Según Chiavenato “El reto para la administración es poder hacer que las variables sean distribuidas de forma proporcional en la organización, asumiendo un papel

⁶CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 8 ed. Santa fe de Bogotá, CO, McGraw-Hill. 2015. p.215.

⁷Ibíd., p. 215.

predominante en la empresa, aunque unas puedan asumir el rol predominante y tomar la forma de un área en especial, una división o un departamento”⁸.

Las teorías mencionadas surgen de la necesidad de dar respuesta a preguntas relacionadas con la organización y gestión de cada época. Las cuales se utilizan en este trabajo y se pueden utilizar para diagnosticar la organización de la empresa, determinar los factores negativos de la estructura organizacional actual y proponer una nueva estructura organizacional para la empresa.

Según Sallenave “El gerente integral, abarca en su forma de pensar y actual tres bases de la gerencia integral, las cuales son la estrategia, la organización y la cultura, siendo a su vez un líder, organizador y creador de estrategias”⁹.

Como creador de estrategias, el gerente desarrolla una forma de guiar a la organización y luego propone alternativas. De esta manera, se tiene una visión de lo que podría convertirse en el futuro la organización. Al tener definida la visión nace la misión que hace referencia a la forma de ejecutar la estrategia y lo que desea alcanzar surgen los objetivos. Finalmente, se gestiona la implementación y control de la estrategia para lograr los objetivos propuestos.

El gerente ofrecerá a sus empleados los medios para lograr desarrollar cada tarea asignada. El mismo gerente definirá las tareas, de cada empleado y diseñará el organigrama con cada línea de autoridad y responsabilidad, planeará de esta forma la estructura organizacional de la empresa.

La estructura organizacional. Los elementos de acción directa e indirecta son los que conforman la estructura de una organización.

Según Lusthaus “Los elementos de acción directa son los grupos de interés internos, empleados, accionistas y directivas; y los grupos externos, están conformados por clientes o usuarios, proveedores, entidades estatales que los regulan, sindicatos, grupos de defensa del consumidor, y los medios de comunicación”¹⁰.

Los elementos indirectos que influyen en las organizaciones, son los factores ecológicos, económicos, demográficos, socioculturales, técnicos, tecnológicos, políticos y legales.

⁸Ibíd., p.185

⁹ SALLENAVE, JP. La gerencia integral. Bogotá, CO, Editorial Norma. 1994. p.23

¹⁰ LUSTHAUS, Charles. Banco Interamericano de Desarrollo. Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. Canadá. 2002.

Características de la estructura organizacional.

- Según Lusthaus “El ambiente o entorno de la organización: Las organizaciones realizan intercambios constantes de recursos con su entorno, esto las hace dependientes del mismo, de su equipo de trabajo y de sus recursos”¹¹.
- Elementos del entorno que ejercen una acción directa sobre la empresa.
- Según Stoner “Elementos indirectos (grupos externos): empleados, accionistas y directivas”¹².
- Según Robbins “Elementos directos (grupos internos): clientes o usuarios, proveedores, entidades estatales, sindicatos, federaciones, organizaciones de control ciudadano y competidores”¹³.

Las variables o factores que conforman los elementos de acción indirecta del ambiente son: ecológicos, económicos, demográficos, tecnológicos, socioculturales y político-legales.

- Factores ecológicos. Lo conforman las leyes y condiciones que rigen las relaciones entre los seres vivos y su entorno en cada nación. Los gerentes y administradores, deberán estar al tanto de este factor para poder estar cumpliendo con las normas vigentes.
- Factores económicos. Lo conforman los grupos y leyes económicas que influyen en el desarrollo económico del país. Los cuales se basan en los siguientes aspectos

El desarrollo de una cultura empresarial o Una estrategia educativa, humanista y técnica, para enfrentar la globalización. o Infraestructura física y tecnológica estratégica.

- Factores demográficos. Los cuales establecen las características de los mercados, presentes y futuros, de las organizaciones.
- Factores tecnológicos. Conformados por tecnología utilizada por la empresa, usuarios o clientes, proveedores, etc.

¹¹ LUSTHAUS, Charles. Banco Interamericano de Desarrollo. Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. Canadá. 2002. p.32

¹² STONER, Jaf; FREEMAN Re; GILBERT, Jd. Administración. México, Prentice Hall. 1996. p. 30-65.

¹³ROBBINS, Stephen P. Comportamiento organizacional. 10ª Ed. México: Pearson Educación. 2004. p.704.

- Factores socio-culturales. Lo conforman las costumbres, tradiciones de la sociedad, así como las necesidades y expectativas del mercado.
- Factores político-legales. Hacen parte de este factor las normas, leyes, decretos y normas de calidad, que condicionan la forma en que las organizaciones deben trabajar.

Para países democráticos como Colombia, las entidades nacionales deben establecer sus políticas y programas para promover el desarrollo económico sostenible, a fin de tener una economía abierta y competitiva, sin discriminación. Las directivas de la organización deben actualizarse mediante noticias y la participación de grupos empresariales donde deben promover el comercio de acuerdo con sus respectivos estándares y condiciones.

Según Flores “La teoría estructuralista nació en los años cincuenta, como el resultado de análisis realizados por diferentes autores que estudiaban otras teorías, como la teoría de la burocracia, la teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas”¹⁴.

La teoría estructuralista, se enfoca en la estructura y el entorno o ambiente de la empresa u organización. Sus autores están orientados hacia la sociología organizacional y buscan relacionar las organizaciones con su ambiente externo.

De ahí surge un nuevo concepto de organización y de hombre: el hombre organizacional, el que desempeña papeles simultáneos en diversas organizaciones.

Este análisis de una empresa u organización se realiza a escala global desde múltiples perspectivas. Se realizó investigaciones sobre organizaciones formales e informales, y se centró en factores como recompensas, sanciones materiales y sociales por el comportamiento humano.

La teoría estructuralista comprende diferentes tipos de organizaciones, entre ellas empresas de la industria del comercio, de servicio, instituciones prestadoras de servicios de salud, instituciones como el ejército, iglesias, instituciones educativas, así como organizaciones políticas. En este sentido el análisis organizacional, se va desglosando hasta el estudio de los diferentes niveles jerárquicos, de los cuales hablan la teoría de la burocracia, y también analiza las relaciones externas con otras organizaciones.

¹⁴ FLORES, Claudio. MARTINEZ, Juan Carlos. La economía. Virtudes e inconvenientes: manual básico para no economistas. Colombia: Ril Ed. 2006. p.456.

En cuanto a la forma de evaluar las organizaciones, Según Flores “la teoría estructuralista plantea un análisis de resultados enfocado en el cumplimiento de objetivos, dentro de los cuales estarán los logros y resultados que demuestren, para llegar a encontrar la eficacia o efectividad de la organización”¹⁵.

Según Flores “En consecuencia, se continúa con el estudio del ambiente o entorno de las organizaciones y en este sentido se conceptualiza a las organizaciones como sistemas abiertos en constante interacción con su medio ambiente”¹⁶.

Según Flores “Posteriormente se define tanto el ambiente general como el operacional y se tiene que se registran conflictos, los cuales provocan tensión, lo que a su vez produce que se comience a innovar y a realizar cambios desde el interior de las organizaciones”¹⁷.

El origen de esta teoría es beneficioso para las empresas actuales en Colombia y el mundo, pues hasta el siglo pasado, la estructura existente destacaba por su sencillez y caos interno, y prestaba poca atención a las relaciones públicas o la interacción con otras organizaciones. Pequeñas relaciones e interacciones con clientes o usuarios.

La teoría de los sistemas. Esta teoría surge en los 1950 y 1968 con trabajos de Ludwig Von Bertalanffy.

Según Ramírez “La teoría de los sistemas busca desarrollar ideas que puedan encontrar aplicación en la realidad empírica”¹⁸. Se puede inferir que presta atención al entorno, considera a las personas como personas funcionales, da importancia al desempeño de sus funciones, promueve mecanismos de incentivo y analiza los conflictos de roles.

En este sentido Chiavenato concibe a las organizaciones, “como sistemas abiertos en constante interacción con el ambiente. Su comportamiento es probabilístico no determinístico, ellas hacen parte de una sociedad mayor. Están constituidas por partes menores que guardan una interdependencia entre sí. Las organizaciones necesitan alcanzar su homeostasis o estado de equilibrio. Tiene fronteras o límites más o menos definidos: formulan

¹⁵Ibíd., p.428

¹⁶ FLORES, Claudio. MARTINEZ, Juan Carlos. La economía. Virtudes e inconvenientes: manual básico para no economistas. Ril Ed. 2006. p.456.

¹⁷Ibíd., p.482.

¹⁸ RAMIREZ, Santiago. Teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy. México. 1999. p.24

objetivos y se caracterizan por la morfogénesis (capacidad para modificar sus formas estructurales básicas)"¹⁹

Según Ramírez "Existen actualmente conceptos alrededor de esta teoría de los sistemas, como los siguientes"²⁰:

Homeostasis: lo cual hace referencia al equilibrio dinámico alcanzado al usar la autorregulación o autocontrol.

- Según Chiavenato "Globalismo: que hace referencia a que los sistemas tienen una naturaleza orgánica, y esta produce un cambio en las unidades del mismo sistema, provocando así mismos cambios en cada unidad del sistema"²¹.
- Entropía: se refiere a las partes del sistema que pierden integración y comunicación, lo cual provoca que el sistema se descomponga, perdiendo energía, información y se deteriore.
- Sinergia: corresponde a la situación en donde el todo es mayor que las partes, es decir que las áreas de una organización son más productivas si trabajan en cooperación e interactúan unos con otros.
- Sistema abierto, es aquel que interactúa con su entorno y el sistema cerrado es el que no actúa con su ambiente.

Si bien es cierto que las empresas interactúan con el entorno, sus prácticas son diferentes, existen limitaciones. En un sistema cerrado, la restricción es estricta, mientras que, en un sistema abierto, la restricción es flexible.

Asimismo, también se gestiona el flujo de información, materiales, materias primas y recursos como los recursos humanos, donde el flujo entra en forma de materias primas y sale en forma de productos o servicios. En el proceso de conversión es muy importante la retroalimentación como sistema de control o autocontrol, a través de ella se pueden evaluar las operaciones que realiza el sistema y el manejo de la información, de manera que se puedan proponer y aplicar las medidas correctivas necesarias en cada punto o área de proceso.

¹⁹GUERRA, Guillermo E. El agronegocio y la empresa agropecuaria frente al siglo XXI. San José, Costa Rica: IICA, 2002. p.509.

²⁰ RAMIREZ, Santiago. Teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy. México: Universidad Autónoma de México, 1999. p.22.

²¹ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 8 ed. Santa fe de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill, 2015. p.512.

Según Maqueda “Enfoque socio técnico en las organizaciones, este método surgió en 1953 por sociólogos y psicólogos del Instituto de Relaciones Humanas Tavistock. Lugar donde se considera a la organización como un sistema socio técnico, abierto que interactúa constantemente con su entorno”²².

Existen dos subsistemas, uno es el subsistema técnico, que se utiliza para procesar las tareas a realizar, duración, instalaciones, maquinaria, equipos y tecnología. El subsistema social incluye al personal, sus características físicas y mentales y las relaciones sociales en el desempeño de las tareas, así como los requisitos de la organización en el trabajo. En este último subsistema social, se puede aplicar la teoría de sistemas.

Según Ros “La teoría del desarrollo organizacional surge en 1962, debido a los cambios a nivel global, cambios en las estructuras convencionales que se realizaban para adaptarse a nuevas situaciones”²³.

En esta teoría, se tiene a la organización, según Ros “como la coordinación de diferentes actividades de participantes individuales con la finalidad de efectuar transacciones planeadas con el ambiente”²⁴.

Se tiene que la organización es un sistema orgánico que actúa en cierto ambiente y sus vidas dependen de la relación con el entorno. Se enfoca en las relaciones intergrupales, generando confianza y credibilidad entre las partes que la conforman, hay interdependencia, responsabilidad compartida, participación, responsabilidad grupal. Las decisiones son descentralizadas y se propone la solución de conflictos por medio de negociaciones.

Según Garzón “Las organizaciones son un sistema humano con su propia cultura y su propio clima organizacional. La tendencia natural de toda organización es crecer y desarrollarse. Esa tendencia tiene su origen en factores endógenos y exógenos”²⁵.

En esta teoría según Garzón “se analizan variables del desarrollo organizacional, como son el ambiente, la organización, el grupo social y el individuo”²⁶.

²² MAQUEDA, Javier y LLAGUNO, José Ignacio. Marketing estratégico para empresas de servicios. Madrid: Ed. Díaz de Santos, 1995. p.72

²³ ROS, Jaime. La teoría del desarrollo y la economía del crecimiento. Colombia: Fondo de Cultura Económica, 2004. p.480.

²⁴Ibíd., p.481.

²⁵ GARZÓN CASTRILLON, Manuel Alfonso. El desarrollo organizacional y el cambio planeado. Bogotá: Ed. Universidad del Rosario, 2005. p.207.

²⁶Ibíd., p.185.

En este sentido, se puede analizar la interdependencia de variables y diagnosticar el estado de la organización con el fin de realizar los cambios necesarios en la estructura o comportamiento de las personas y de esta manera lograr los objetivos de la organización y de quienes la integran.

Para llevar a cabo el desarrollo de la organización, se proponen tres etapas, a saber, recolección de datos, diagnóstico e intervención de la organización. Asimismo, se proponen diferentes modelos de desarrollo organizacional, algunos de los cuales se basan en cambios en la estructura organizacional y otros se basan en cambios en el comportamiento de los individuos que integran la organización y cambios en sus relaciones sociales. Esto se puede lograr a través de la sensibilización utilizando métodos como son las reuniones motivacionales.

Esta teoría se centra en el desarrollo de la educación emocional y la formación de habilidades interpersonales como una opción participativa para la renovación organizacional.

2.5 MARCO CONCEPTUAL

Tipos de estructuras organizacionales: Según Krajewski²⁷, la estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Así mismo, los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz.

Organización funcional: “La organización por funciones reúne, en un departamento, a todos los que se dedican a una actividad o varias relacionadas, que se llaman funciones”²⁸.

Estructura Simple: Esta estructura se presenta en empresas con un mínimo de personal dentro de los denominados “nucleas de personal” y “línea media”, llevando la coordinación la cúspide estratégica mediante supervisión directa”²⁹.

Estructura fragmentada: No es una estructura completa sino parcial, superpuesta sobre otras que se utiliza, sobre todo, “para diversificar productos. De esta forma,

²⁷ KRAJEWSKI, Lee J. RITZMAN, Larry P. Administración de operaciones: estrategia y análisis. México: Pearson educación, 2000. p.928.

²⁸Ibíd., p.298.

²⁹PUBLICACIONES VERTICE. Estructuras organizativas. España: Editorial Vertice, 2007. p.172.

se crean diferentes unidades de negocio para cada línea de productos, que garantizan la autonomía de operaciones en cada negocio”³⁰.

Cultura Organizativa: “La cultura organizativa hace parte del conjunto de pautas de comportamiento que caracteriza los modos de hacer los integrantes de una organización”³¹.

³⁰ PUBLICACIONES VERTICE, Óp. Cit., p.172.

³¹ REYES PONCE, Agustín. Administración de empresas: teoría y práctica. México: Limusa, 2004

3. METODOLOGÍA

3.1 PARADIGMA

POSITIVISTA:

Se concibe la realidad en términos independientes del pensamiento, una realidad objetiva, ordenada por leyes y mecanismos de la naturaleza que poseen regularidades que se pueden explicitar. Para estudiar esa realidad, hay una preocupación por construir instrumentos para estudiar al individuo separado de su contexto. Por tanto, se les dio importancia a las medidas estandarizadas de inteligencia, de aptitudes y de conocimientos, y del sujeto en el laboratorio. En una búsqueda de la objetividad como característica de las pruebas, mediante la medida y cuantificación de los datos, que implica la neutralidad del investigador, que adopta una postura distante, no interactiva, como condición de rigor, para excluir juicios valorativos, e influencias en la observación, en el experimento, en la aplicación de las pruebas y en la recolección de la información³².

Se establece que solo puede existir un conocimiento verdadero, los cuales se extraen objetivamente de los hechos observables; es por ello que utilizamos un conocimiento ya existente para realizar el diagnóstico interno que se dirige a realizar el estudio del talento humano que conforma la organización con lo cual se establezcan conclusiones y recomendaciones para ser aplicadas en la empresa.

3.2 ENFOQUE

CUANTITATIVO:

El enfoque cuantitativo que representa, un conjunto de procesos es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado

³² HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación (en línea). Agosto, 2017 (consultada: 10, abril, 2021). Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis³³.

El enfoque que se aplica a este estudio es cuantitativo, ya que se trabaja con variables que se pueden expresar numéricamente; se identificó el problema previamente para lo cual se formularon unos objetivos, general y específicos; con lo cual se busca medir los valores intervinientes en él, para analizarlas y posteriormente formular estrategias o actividades que den solución a dicha problemática.

3.3 MÉTODO

EMPÍRICO ANALÍTICO:

Según Nicuesa “Es un método de observación utilizado para profundizar en el estudio de los fenómenos, pudiendo establecer leyes generales a partir de la conexión que existe entre la causa y el efecto en un contexto determinado”³⁴.

El Método de investigación es el EMPÍRICO ANALÍTICO. Que es aquel que ayuda a conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método permite conocer más del objeto de estudio que en este caso se trata de diseñar una estructura organizacional, con lo cual se puede: explicar y comprender mejor su comportamiento. En esta investigación se tiene que conocer y comprender cada uno de los puntos de la reforma para saber cómo, cuándo y a quienes deben ser aplicados.

3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN

DESCRIPTIVA:

Según Mejía “La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué”

³³Ibíd., p.245.

³⁴NICUESA, Maite. Definición de Método Empírico Analítico (en línea). 2015 (consultada: 10, abril, 2021). Disponible en: <https://www.definicionabc.com/ciencia/metodo-empirico-analitico.php>

ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica”³⁵.

ANALÍTICA: Es un modelo de estudio científico basado en la experimentación directa y la lógica empírica. Es el más frecuentemente empleado en las ciencias, tanto en las ciencias naturales como en las ciencias sociales. Este método analiza el fenómeno que estudia, es decir, lo descompone en sus elementos básicos.

Según Raffino “Este método consiste en la aplicación de la experiencia directa (lo propuesto por el empirismo) a la obtención de pruebas para verificar o validar un razonamiento, a través de mecanismos verificables como estadísticas, la observación de fenómenos o la replicación experimental”³⁶.

Ya que tiene por objetivo llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Concluyendo finalmente en la relación de dos o más variables con el propósito de realizar un estudio o análisis que se fundamente en la tabulación de la información recolectada para que se puedan exponer y analizar los resultados obtenidos.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población. Esta investigación se va a realizar con los empleados de la empresa DROGUERÍAS PASTEUR la cual consta de una planta de personal pequeña; conformada por 24 colaboradores.

3.5.2 Muestra. Para la investigación no se calcula muestra por motivo de que la empresa DROGUERÍAS PASTEUR cuenta con un personal pequeño conformado por veinticuatro (24) trabajadores; por lo tanto, se trabajará con el cien por ciento de la población.

³⁵ MEJIA JERVIS, Tatiana. Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos (en línea). 27, agosto de 2020 (consultada:10, abril, 2021). Disponible en: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

³⁶ RAFFINO, María Estela. Concepto de método analítico (en línea). 14, agosto, 2020 (consultada: 10, abril de 2021). Disponible en: <https://concepto.de/metodo-analitico/>.

Cuadro 1. Listado planta de personal

	Listado planta personal	Cargo
1	Ana López	Jefe punto Pasteur Pilar
2	Flor Pupiales	Auxiliar droguería
3	Ximena Diaz	Auxiliar droguería
4	Emirgen Arteaga	Jefe punto Pasteur Lorenzo
5	Jaime Cerón	Auxiliar droguería
6	Adriana Martínez	Auxiliar droguería
7	María de Lourdes Prado	Auxiliar droguería
8	Gladis Ruano	Jefe punto Pasteur Alkosto Bolívar
9	Lizeth Buesaquillo	Auxiliar droguería
10	Diana Matagensoy	Auxiliar droguería
11	Gina Rivera	Jefe punto Pasteur Avenida Colombia
12	Gloria Bastidas	Auxiliar droguería
13	Yolanda Mera	Auxiliar droguería
14	Daira Salca	Auxiliar droguería
15	Yesica Mora	Jefe punto Pasteur Sebastián
16	Angie Ordoñez	Auxiliar droguería
17	Karen Guerrero	Jefe punto Pasteur Parque Infantil
18	Patricia Rosero	Auxiliar droguería
19	Alfredo Arteaga	Domiciliario
20	Harold Cardenas	Domiciliario

3.6 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para recoger la información necesaria y para el logro de los objetivos específicos; Se realizará a través de encuestas virtuales o presenciales, las cuales son herramientas que incluyen la obtención de información sobre una parte de la población o muestra, de igual manera, esta técnica permite obtener información precisa, que ayudan a la investigación a tener información en un tiempo determinado.

3.6.1 Fuentes Primarias. Se aplicará una encuesta escrita a los empleados, así como una entrevista al administrador de la droguería para obtener información requerida para el desarrollo de la investigación.

La ejecución de estas encuestas demostrará interés a la opinión de sus colaboradores, permitiendo entender mejor que piensa la fuerza laboral de la

empresa para la que trabajan y cuál es su opinión en relación a la labor que desempeñan a diario.

3.6.2 Fuentes Secundarias. Entre ellas están los libros de investigación, revistas, ensayos, monografías, artículos, críticas y comentarios, que estén relacionados con la temática.

3.6.3 Fuentes Terciarias. Se utilizarán trabajos de grado que se encuentren en la plataforma de internet, páginas y artículos de la web, como referencia para el desarrollo de la investigación.

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

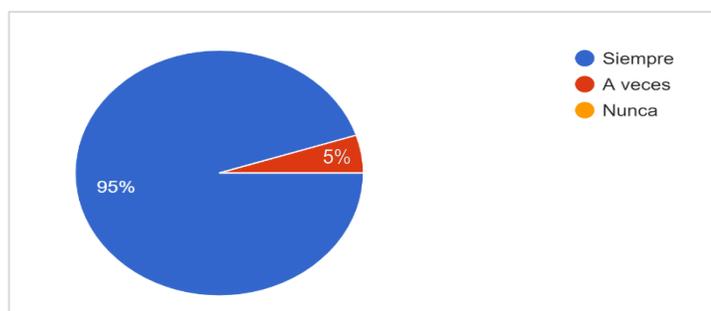
4.1 DIAGNÓSTICO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DROGUERÍAS PASTEUR

4.1.1 Análisis resultados encuesta

Cuadro 2. La empresa cumple con la misión y visión

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	95%
A veces	1	5%
Nunca		
Total	20	100%

Gráfica 1. La empresa cumple con la misión y visión



La misión y visión “es en esencia la declaración de principios de la empresa. Es lo que justifica su existencia y para qué ha sido creada. La Misión hace referencia a la actividad que ejerce la empresa dentro del conjunto del mercado. La Visión apunta a la imagen que la empresa quiere transmitir a futuro; su proyección”³⁷. Es por ello es clave que la empresa defina en forma precisa estos dos elementos para que puede cumplir las metas u objetivos propuestos.

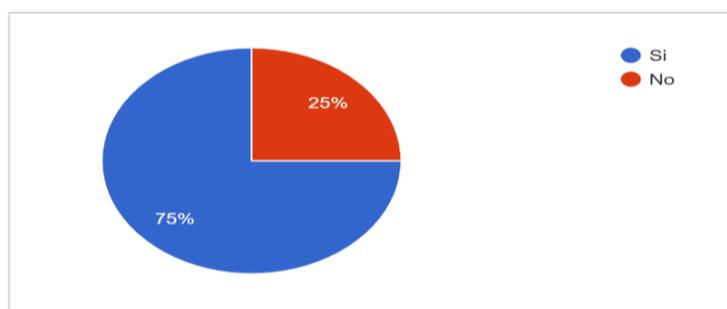
En el estudio realizado se evidencia que la droguería Pasteur si tienen definido y cumple con la misión y la visión como lo manifiesta el 95% de los encuestados, y solo un 5% opina que solo a veces se cumple. Por tanto, se demuestra que la empresa está cumpliendo con la inducción a sus colaboradores en donde es importante dar a conocer sobre la cultura organizacional de la empresa y la dirección

³⁷CRECER. Importancia de la misión y visión en la empresa. (en línea) 2020 (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: <http://www.crecer.cl/importancia-mision-vision-empresas/>

Cuadro 3. Conocimiento de las fortalezas y debilidades de la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	75%
No	5	25%
Total	20	100%

Gráfica 2. Conocimiento de las fortalezas y debilidades de la empresa



En la gráfica muestra que el 75% de los empleados conocen las fortalezas y debilidades de la empresa, pero el 25% opina que no. Considerando el conocer estos dos elementos se considera una herramienta imprescindible al momento de analizar la situación de una empresa en un momento preciso. Para conocer las fortalezas y debilidades se tiene que realizar una matriz DOFA con la cual se puede establecer cuál es la situación real de la empresa a nivel interno.

Ahora bien, según el análisis realizado se demuestra que la mayoría de los colaboradores de la empresa Droguerías Pasteur conoce las fortalezas y debilidades de la empresa lo cual es una ventaja competitiva sostenible en el tiempo claramente definida, por otro lado, si hay desconocimiento de estas es necesario tener un manual en donde se especifique el tema y hacer un trabajo dinámico en el cual se den a conocer estas variables de la empresa.

El diseño organizacional se trata de “una metodología que tiene por objetivo identificar los aspectos inoperantes de una empresa. Consecuentemente, analiza el flujo de trabajo, los procedimientos, las estructuras y los sistemas. Además, los reorienta para que el negocio pueda conseguir los objetivos y así mismo desarrollar nuevas estrategias”³⁸. Con este interrogante se quiere obtener información acerca de las falencias que posee la empresa obteniéndose los siguientes resultados:

³⁸LÓPEZ, David. ¿En qué consiste el diseño organizacional de una empresa? (en línea) 05, febrero de 2019 (consultada: 23, noviembre de 2021). Disponible en: <https://www.emprendepyme.net/en-que-consiste-el-diseno-organizacional-de-una-empresa.html>.

Cuadro 4. Informe diseño organizacional de la empresa

Cant.	Aspectos inoperantes de la empresa/respuestas	Análisis
1	Antes había menos orden, ahora se está trabajando en eso	La empresa debido a su crecimiento acelerado ha tenido fallas en cuanto a organización, pero en la actualidad ya se está teniendo en cuenta este aspecto para mejorarlo. Lo importante de estas respuestas es que los trabajadores consideran que la empresa ya está tratando de mejorar administrativamente.
1	Antes si, ahora ya se está teniendo una organización aunque falta porque la empresa creció rápidamente	
1	Le hacía falta ahora ya se está trabajando en esto	
1	Está organizando	
1	Le hace falta manual de procesos	
1	Si cumple con el organigrama, pero le falta organización en cuanto a funciones de los empleados	
1	Si pero sería bueno un manual de funciones	Aunque la empresa posee un organigrama, consideran le hace falta diseñar un manual de funciones y de procedimientos ya que estos son "instrumentos administrativos que requiere toda organización, porque permiten el mantenimiento del recurso humano y control de sus actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades, ya sea a la producción de bienes o de servicios" ³⁹ . Es decir que, si el personal no sabe las labores que debe cumplir y como deben desarrollarse, será imposible cumplir a cabalidad los objetivos propuestos.
6	La empresa no posee un diseño organizacional	Hay un grupo de trabajadores que considera que la empresa no posee un diseño organizacional porque según las respuestas de otros le

³⁹RAMOS HUANCANI, Wilfredo. La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas. Ciudad de La Paz - Estado Plurinacional de Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés, 2018

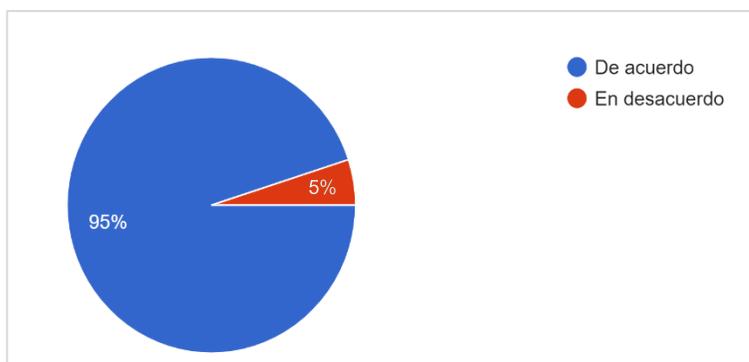
		hacen falta mejorar en otros aspectos.
6	La empresa si posee un diseño organizacional	Este grupo de empleados considera que la empresa si posee un diseño organizacional, sin embargo, para uno de ellos este no se está cumpliendo, es decir que hace falta más organización administrativa.
1	Si existe un diseño organizacional pero no se cumple	

De las respuestas al interrogante anterior, se concluye que, a la empresa le falta realizar un plan estratégico administrativo para que el diseño administrativo se cumpla ya que dentro de este se incluyen aspectos como: estructura organizacional, la rentabilidad, área operativa, eficiencia del recurso humano, estrategias administrativas para la toma de decisiones y posicionamiento de la empresa dentro del mercado que se logra en el caso de la droguería Pasteur con la atención al cliente.

Cuadro 5. Está bien definida la estructura organizacional de la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	19	95%
En desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

Gráfica 3. Está bien definida la estructura organizacional de la empresa



La estructura organizacional es “la forma en que se divide y coordina el trabajo y cómo se asignan funciones y responsabilidades. Se trata de definir, quién hará el trabajo, cómo, dónde, con qué recursos y a quién reportará. Esta tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, determinación de las áreas y departamentos”⁴⁰. Según la información encontrada, el 95% está de acuerdo que la empresa posee una estructura organizacional mientras el 5% está en desacuerdo.

Cuadro 6. Información de cómo se lleva el proceso administrativo

Cant.	Aspectos inoperantes de la empresa/respuestas	Análisis
6	Bien	17 de los colaboradores consideran que el proceso administrativo se está aplicando bien, que se está tratando de mejorar en el área de ventas llevando un control estricto de estas, además de que la empresa está organizada.
1	Bien porque tiene su organización	
2	Si se realiza proceso administrativo	
1	Bien porque se está organizando y llevando control de ventas	
7	Bueno. Si se cumple	
1	El proceso está organizado y cada uno cumple sus funciones	Se considera que el proceso se está cumpliendo porque cada colaborador está cumpliendo con las funciones que le corresponde. Aunque en la empresa no se tiene definido el manual de

⁴⁰ VÁSQUEZ ROJAS, Claudia. Estructura organizacional, tipos de estructura y organigramas. (en línea) (2020, junio 23). (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: [https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organización-organigramas/Estructura organizacional, tipos de estructura y organigramas](https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organización-organigramas/Estructura%20organizacional,%20tipos%20de%20estructura%20y%20organigramas).

		funciones este se cumple en la medida de su conocimiento aprendido.
1	En la parte administrativa si se cumplen las funciones en muchas ocasiones	Aquí se afirma que si se está cumpliendo pero en ciertas ocasiones, es decir que le falta mejorar este proceso ya que esto no se trata de una actividad sino de varias funciones que se deben de cumplir dentro de una empresa
1	Si se está organizando según planeación y ejecución	Esto quiere decir que el proceso administrativo se está cumpliendo en algunas áreas de la empresa, pero esto no debe ser así porque la organización debe ser a nivel general dentro de la empresa.

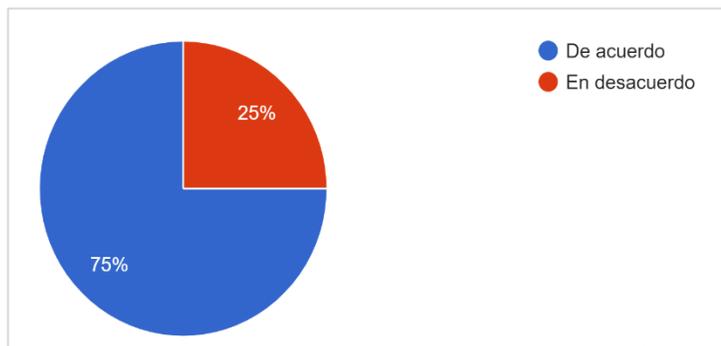
Hay que tener en cuenta que el proceso administrativo es “un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible”⁴¹. Pero según la información obtenida a nivel general este proceso solo se está cumpliendo en algunas áreas de la empresa y para que la empresa se encuentre bien organizada esto se debe presentar en todas y cada una de las áreas que conforman la empresa.

Cuadro 7. Debería existir un diseño de los procesos en la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	19	95%
En desacuerdo	1	5%
Total	20	100%

⁴¹LÓPEZ, José Francisco. Proceso administrativo. (en línea) 01, abril de 2019 (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Gráfica 4. Debería existir un diseño de los procesos en la empresa



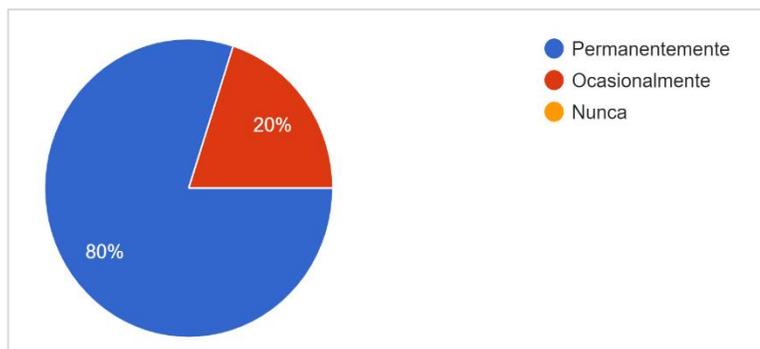
El diseño de proceso “establece la modalidad de desarrollo de las actividades productivas en función del tipo de producto a elaborar y condicionado por las tecnologías seleccionadas para llevar a cabo dichas operaciones e involucra un estudio detallado de varios factores estratégicos que se interrelacionan en forma dinámica”⁴². Por ello, las empresas deberían diseñar un manual de procesos, opinión en la que están de acuerdo el 75% de los colaboradores mientras un 25% manifiesta no estar de acuerdo. Los trabajadores están de acuerdo porque en la empresa no se observa la existencia de un manual de procesos pero que es importante para que haya mayor organización.

Cuadro 8. Evaluación del desempeño de los colaboradores

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Permanentemente	16	80%
Ocasionalmente	4	20%
Nunca		
Total	20	100%

⁴²GIUDICE, Carlos y PEREYRA, Andrea. Organización industrial: procesos. La plata, Argentina: Universidad Tecnológica Nacional, 2005. p.24.

Gráfica 5. La empresa evalúa el desempeño de los colaboradores



La evaluación de desempeño en una empresa es importante porque “el desempeño laboral de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, ya que ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos”⁴³. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que, la empresa si está realizando este proceso efectivamente como lo corrobora la encuesta donde el 80% de los colaboradores sostiene que en la empresa se está evaluando permanentemente el desempeño de sus colaboradores y solo un 20% opina que se lo hace de manera ocasional.

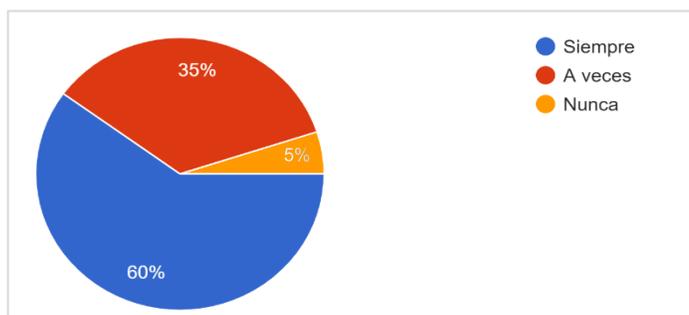
Lo que indica este resultado es que la persona encargada de direccionar al grupo en sus labores está pendiente y demuestra el interés de que se cumpla con los objetivos planteados, puesto que de esto depende el crecimiento y éxito de la empresa. Esta evaluación del desempeño de cada colaborador sirve para observar falencias del personal y poder saber en qué proceso se debe retroalimentar e implementar nuevas ideas para que el servicio prestado en Droguerías Pasteur se caracterice por su excelente calidad.

⁴³ALZATE, Pablo Alejandro. La importancia de la evaluación del desempeño laboral. (en línea) 04, marzo de 2020 (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: <https://www.empleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>

Cuadro 9. Conocimiento de las funciones de su puesto de trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	60%
A veces	7	35%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Gráfica 6. Conocimiento de las funciones de su puesto de trabajo

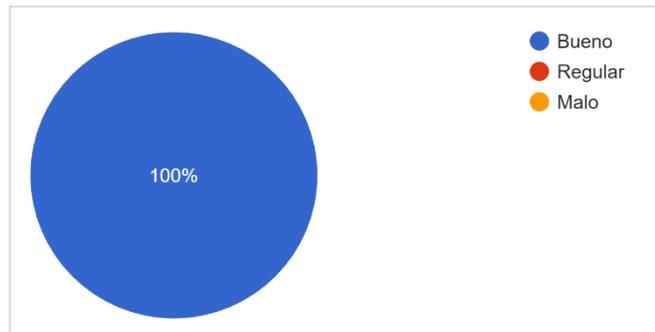


Según los resultados que muestra la gráfica, el 60% de los colaboradores opina que siempre conocen las funciones que deben desempeñar en su puesto de trabajo, el 35% opina que a veces y el 5% opina que nunca. De acuerdo con la investigación este resultado índico que a nivel general no hay un buen conducto regular y no cuenta con un manual de funciones que especifique exactamente lo que cada uno tiene que hacer en su cargo, lo cual lleva a pensar que cada uno realiza sus actividades de manera autónoma y de acuerdo a lo que piensan que deben hacer.

Cuadro 10. Los sistemas de comunicación son indispensables para el cumplimiento de sus obligaciones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	20	100%
Regular		
Malo		
Total	20	100%

Gráfica 7. Los sistemas de comunicación son indispensables para el cumplimiento de sus obligaciones

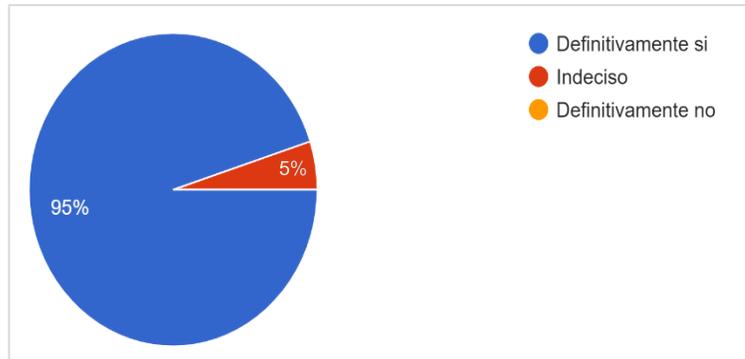


En la gráfica muestra que para el 100% de los colaboradores, los sistemas de comunicación son indispensables para poder dar cumplimiento de tareas y obligaciones de los colaboradores de la empresa. Con esto se demuestra que, la empresa busca un bienestar para sus trabajadores en donde tengan la capacidad de acudir a sistemas de comunicación que permitan tratar la totalidad de asuntos o necesidades, evitando así que en un futuro se conviertan problemas o en un clima laboral desagradable entre compañeros y directivos. Es decir que, en toda empresa es importante la comunicación.

Cuadro 11. Las relaciones entre jefes y colaboradores mejoraran a través de una organización funcional

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	20	100%
Indeciso		
Definitivamente no		
Total	20	100%

Gráfica 8. Las relaciones entre jefes y colaboradores mejoraran a través de una organización funcional.

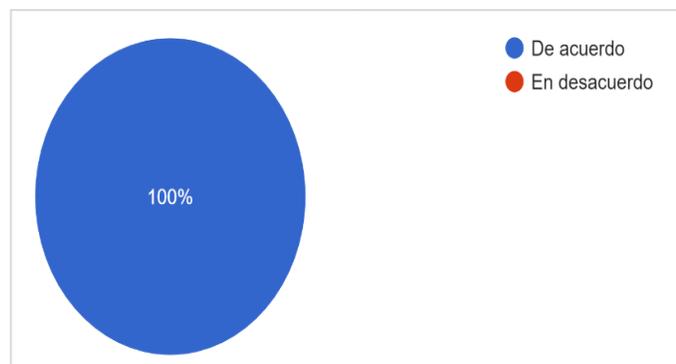


Los resultados de la gráfica indican que el 95% opina que definitivamente sí mejorará la relación entre jefes y colaboradores a través de una organización funcional y el 5% se siente indeciso para dar una respuesta al interrogante. Por ello hay que tener en cuenta que, en una empresa es fundamental una buena comunicación entre jefe y colaborador ya que se trabaja desde la confianza, por tanto, la mayoría de los colaboradores consideran que si habrá mejoría en el ambiente laboral y esto traerá muchas ventajas en todos los aspectos.

Cuadro 12. Es necesario definir los niveles jerárquicos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	20	100%
En desacuerdo		
Total	20	100%

Gráfica 9. Es necesario definir los niveles jerárquicos



Establecer los niveles jerárquicos dentro de una empresa es muy importante porque “la toma de decisiones más importantes radica en el jefe de la organización. A partir de ahí, según la responsabilidad que tenga cada uno, ha de tomar decisiones acordes a su nivel dentro de la empresa”⁴⁴. Ahora bien, según los resultados encontrados, el 100% de los colaboradores opina que está de acuerdo en que se definan los niveles jerárquicos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Cuadro 13. Droguerías Pasteur realiza capacitación para atención al cliente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Permanentemente	20	100%
Ocasionalmente		
Nunca		
Total	20	100%

Gráfica 10. Droguerías Pasteur realiza capacitación para atención al cliente



En la gráfica se evidencia que para el 100%, la empresa permanentemente realiza capacitaciones al personal para brindar una buena atención a los clientes. Este aspecto es muy importante y una ventaja para la empresa ya que “brindar un servicio al cliente competente y oportuno, además de proporcionar productos y servicios tecnológicamente avanzados, ayuda a una organización a garantizar el éxito”⁴⁵. Lo anterior, reafirma que “el cliente satisfecho trae más clientes” porque al recibir una atención de calidad, la persona recomienda o refiere a la empresa haciendo que más clientes soliciten sus servicios, generándoles de esta manera mayores ingresos y por supuesto se refleja en la rentabilidad final de la organización.

⁴⁴BLOG ADMINISTRACIÓN. Importancia de la jerarquía en la empresa. (en línea) 23, junio de 2014 (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: <https://www.alternativexperience.com/la-importanciadelajerarquiaenlaempresa/#:~:text=En%20una%20empresa%20que%20cuenta,nivel%20dentro%20de%20la%20empresa.>

⁴⁵QUESTIONPRO. La importancia del servicio al cliente. (en línea) 2021 (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-del-servicio-al-cliente/>

4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.2.1 Imagen corporativa actual

Características generales de la empresa. La sede principal de la empresa Droguerías Pasteur se encuentra ubicada en la calle 18 # 30 – 74 Parque Infantil, Pasto – Nariño dedicada a la comercialización de medicamentos, servicio de corresponsal bancario representado por el señor Héctor Efraín Martínez Guerrero – quien tiene trazado sus objetivos para llevar a la empresa al éxito

Slogan de la empresa. “servicios de calidad a su alcance”. La empresa tiene este eslogan donde solo se ofrece servicios, pero no habla de productos y tampoco se encuentra incluido en el logo. Pero en pandemia se creó otro slogan principalmente para la prestación del servicio a domicilio en tiempo de Covid de la siguiente manera “en momentos difíciles cuide su salud y la de su familia” (figura 3):

Figura 3. Slogan tiempo de pandemia



Fuente: <http://www.drogueriaspasteur.com.co/>

Figura 4. Logo de la empresa



Fuente: <http://www.drogueriaspasteur.com.co/>

Para dar a conocer la empresa Droguería Pasteur posee una página web donde muestra la información de la empresa, portafolio de productos y servicios, objetivos, políticas y una pestaña de búsqueda (figura 5).

Figura 5. Promoción y publicidad Droguería Pasteur



Fuente: <http://www.drogueriaspasteur.com.co/>

La página se encuentra por secciones que se despliegan a medida que se avanza por el contenido así:

Figura 6. Secciones que despliega la página de la Droguería Pasteur

Presentación



Video publicitario de la aplicación



Información sobre ubicación de las sedes

PUNTOS DE ATENCION DROGUERIAS PASTEUR					
LORONZO Cra 15A 46-01 Lunes a Sábado: 8:00 a.m. a 9:00 p.m. Fiestas: 8:00 a.m. hasta las 9:00 p.m. Domingo: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. / 8:00 p.m. a 9:00 a.m. Servicios a domicilio Servicio de Inyectología	AV COLOMBIA Calle 22 No. 14 - 04 Lunes a Sábado: 8:00 A.M. a 9:00 P.M. Domingos 9:00 A.M. a 9:00 P.M. Fiestas: 8:00 AM a 9:00PM Servicio a domicilio Servicio de Inyectología	PARRQUE INFANTIL Calle 10 No. 30 - 74 Lunes a Sábado: 24 Horas Domingos y 8:00 A.M. a 1:00 P.M. Fiestas: 24 Horas Servicio a domicilio Servicio de Inyectología	ALJONDO CENTRO Calle 18 No. 28 - 89 Lunes a Sábado: 8:00 A.M. a 9:00 P.M. Domingos: 8:00 A.M. a 1:00 P.M. / 3:00 P.M. a 9:00 P.M. Fiestas: 8:00 AM a 9:00 PM Servicio a domicilio Servicio de Inyectología	BARRO EL PILAR Cra 4 12C - 52 Lunes a Sábado: 8:00 A.M. a 9:00 P.M. Domingos y 9:00 A.M. a 1:00 P.M. / 3:00PM a 9:00 PM Fiestas: 8:00AM a 9:00 PM Servicio a domicilio Servicio de Inyectología	Alfonso Ballester Cra 22 No. 8 - 33 Lunes a sábado: 8:00 A.M. a 9:00 P.M. Domingos: 9:00 A.M. a 9:00 M. Fiestas: 8:00 A.M. a 9:00 M. Servicio a domicilio Servicio de Inyectología

Puntos de Atención:
 Droguerías Pasteur Av. Colombia
 Calle 22 No. 14 - 04
 Parque Infantil Calle 10 No. 30 - 74
 Aljondo Centro Calle 18 No. 28 - 89
 Barro El Pilar Cra 4 12C - 52
 Alfonso Ballester Cra 22 No. 8 - 33
 Barro Loronzo Cra 15A 46-01

© Copyright 2018 Droguerías Pasteur Pasto, Nariño - Colombia

Productos y servicios destacados



Fuente: <http://www.drogueriaspasteur.com.co/>

En la sección de productos y servicios destacados se encuentran registrados los productos destacados de belleza, salud y cuidado para el bebé. Pero no existe la sección de promociones semanales o mensuales que sería una oportunidad para incrementar las ventas.

4.3 IMAGEN CORPORATIVA PROPUESTA

4.3.1 Slogan de la empresa propuesto.

“productos y servicios de calidad a su alcance”.

4.3.2 Logo de la empresa propuesto. El logo se caracteriza por ser una imagen de fácil recordación, cuenta con diseño original fácil de leer, el color rojo representa la vida y el diseño se realiza en base al cuidado con amor y servicio para las personas.

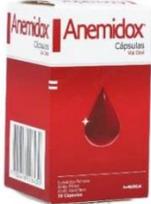
Figura 7. Logo de la empresa propuesto



Para dar a conocer la empresa Droguería Pasteur posee una página web donde muestra la información de la empresa, portafolio de productos y servicios, objetivos, políticas y una pestaña de búsqueda (figura 8).

4.3.3 Nueva sección de la aplicación. La página de productos no cuenta con una sección donde se anuncien los productos que están en promoción en ese momento. Estas promociones serán presentadas de acuerdo a la temporada como una estrategia de marketing. Esta se diseñará de la misma forma que la de productos destacados, pero con el nombre de promociones y descuentos. En esta sección también se colocará la información acerca de la fecha de donde a donde aplica los descuentos y se detallan las promociones y los productos (ver figura 8).

Figura 8. Sección de Promociones y descuentos.

Inicio		Quiénes Somos	Objetivos Corporativos	Políticas	Contactenos	Search
<i>Promociones y descuentos</i>						15 de abril al 30 de mayo
Salud y bienestar						
						
Por solo 69.000	Por solo 91.500	Por solo 25.000	Por solo 72.700			
Belleza y cuidado personal						
						
Cuidado del bebe						
						
NESTOGENO 1 X 400 GR	Kit Aseo Bebe De 13 Piezas Con...	Kit De Bienvenida Winnie Recién...	Kit Recién Nacido			
\$24.000	\$49.900	\$35.800	\$30.000			

Fuente: <http://www.drogueriaspasteur.com.co/>

4.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ACTUAL

El direccionamiento estratégico, es la plataforma donde se defina la estructura administrativa de la empresa. Es ahí donde se establecen los elementos de direccionamiento administrativo como son: la misión, visión, objetivos y valores corporativos.

4.4.1 Misión. Trabajar para la comunidad, ofreciendo productos de salud, belleza, higiene y cuidado personal de alta calidad a precios competitivos, sustentados en un servicio oportuno, amable y con disposición permanente.

Para esto cuenta con modernas instalaciones amplias, agradables y confiables, así como personal idóneo y capacitado, aprovechando al máximo las oportunidades y beneficios que ofrece COPIDROGAS cooperativa a la cual es asociada la empresa. Proyectando parte de los beneficios adquiridos a la comunidad.

4.4.2 Visión. Droguerías Pasteur, quiere ser reconocida como un establecimiento farmacéutico que ofrece productos y servicios de alta calidad, al alcance de la comunidad, fundamentando su gestión en el amor y en el servicio por los demás y el transmitir los beneficios adquiridos a la comunidad. La empresa posee varios puntos de ventas ubicados en otros barrios de la ciudad de Pasto de la siguiente manera:

Punto de venta	Ubicación
Parque infantil	Sede principal
Lorenzo	Sucursal 1
Alkosto Bolívar	Sucursal 2
Pilar	Sucursal 3
Avenida Colombia	Sucursal 4
Sebastián	Sucursal 5

4.4.3 objetivos corporativos.

1. Incrementar satisfacción de los clientes para los próximos años.
2. Analizar el movimiento de inventarios.
3. Realizar un seguimiento del comportamiento de inventarios en el primer semestre de cada año para obtener información de satisfacción del cliente en la empresa y de esta manera volverla una empresa confiable.
4. Practicar la cultura del ahorro.
5. La quinta parte de las utilidades se destinarán al ahorro, hasta tener un fondo considerable para inversión en la mejor alternativa.
6. Destinar un porcentaje de las utilidades a obra social.
7. Destinar el 10% de las utilidades para la iglesia o un ministerio que se encargue de expandir el conocimiento de la biblia y un 5% de las utilidades para apoyar fundaciones que ayuden a mitigar el hambre y la pobreza, porcentajes que se incrementaran a medida que las utilidades estén por encima de las expectativas de los presupuestos de la empresa.
8. Desarrollar al personal a través de la cultura del talento.

9. Disponer de colaboradores capacitados, altamente calificados, certificados, satisfechos y motivados que aporten sus conocimientos para llevar a cabo las funciones de la organización.
10. Incrementar el margen de utilidad de los productos populares en un 20%.

4.4.4 Procesos administrativos

La droguería Pasteur, además de prestar sus servicios de dispensación de medicamentos, materiales y dispositivos médicos, también ejerce procesos administrativos como son:

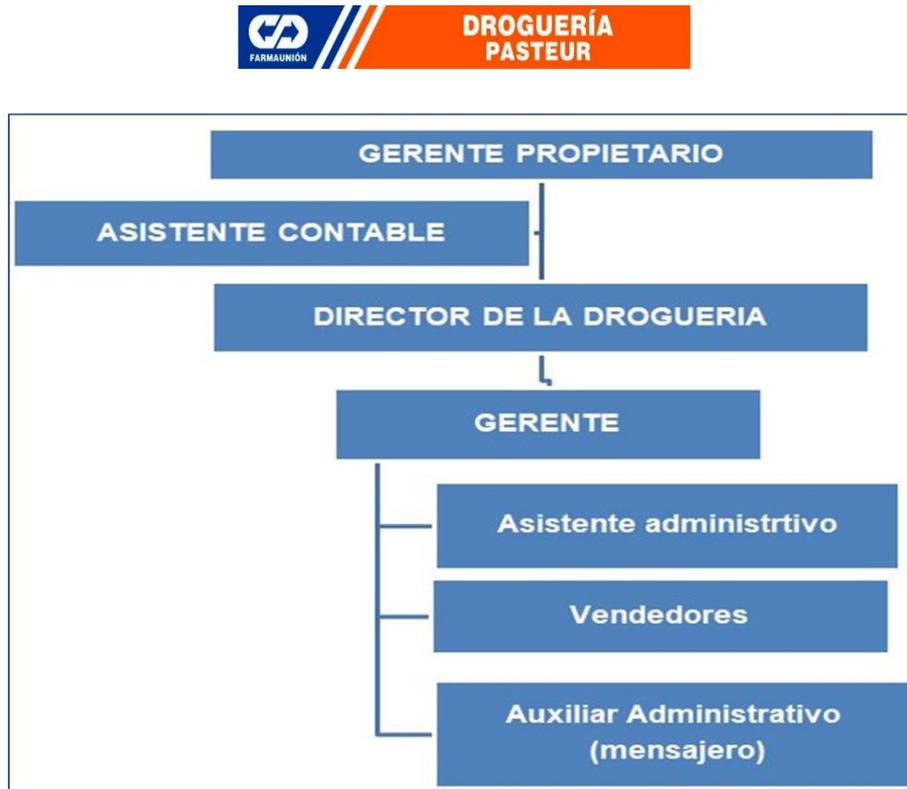
- Gestión de personal
- Gestión financiera
- Gestión de mercadeo y ventas.

Una de las falencias existentes es que todas estas actividades las está realizando el gerente quien es el encargado de la administración general, aunque existe un asistente administrativo, no le delegan funciones principales. El gerente es la persona encargada de realizar las compras, pago a proveedores y de las estrategias de ventas. Además, no posee un manual de funciones bien establecido y tampoco un reglamento interno que oriente a los trabajadores en el desempeño de sus funciones.

4.4.5 Estructura organizacional

A continuación, se presenta el organigrama que actualmente posee la empresa (ver figura 9). Además, en la actualidad no se cuenta con un manual de funciones claramente definido. Cabe resaltar que las funciones que se cumplen en la empresa las asigna directamente el administrador de cada punto guiándose por las normas establecidas para el funcionamiento de este tipo de empresa como es el decreto 2200 de 2005 y resolución 1403 de 2007.

Figura 9. Organigrama Droguería Pasteur.



Fuente: archivo Droguería Pasteur

Lo anterior muestra que la empresa no cuenta con una estructura organizacional bien diseñada, pues no existen áreas específicas donde se pueda coordinar bien las funciones que cada persona debe cumplir y así brindar una atención de calidad a sus clientes.

También se puede evidenciar que hace falta una reorganización de la estructura organizacional porque en la actualidad, las funciones administrativas las realiza el Gerente quien tiene bajo su responsabilidad al personal encargado de la dispensación de los medicamentos y demás productos. No existe personal encargado para el desempeño en otras áreas específicas que les permitan brindar mayor atención a los clientes porque no se encuentran bien definidas las funciones que deben cumplirse.

La contabilidad la lleva el asistente o auxiliar contable y el contador es contratado por prestación de servicios y cuya responsabilidad es la elaboración de los estados financieros, el cálculo y pago de los impuestos.

En cuanto a los vendedores, la empresa realiza contratos a término fijo menor a un año con todas las prestaciones de ley. Ellos son los encargados de las ventas de mostrador. El trabajo lo realizan en turnos rotativos con una duración de 8 horas diarias en cada uno de los puntos para el cual fueron contratados.

La empresa cuenta con un total de 21 vendedores distribuidos de la siguiente manera:

Punto de venta	No. vendedores
Parque infantil	7
Lorenzo	6
Alkosto Bolívar	2
Pilar	3
Avenida Colombia	4
Sebastián	2

En cada punto de la droguería se tiene un Regente de Farmacia y una Auxiliar de Enfermería para atención, venta y dispensación de medicamentos y otros productos.

4.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PROPUESTO

4.5.1 Misión propuesta. Poner a disposición de la comunidad diferentes sedes de la empresa para trabajar en pro de la mejora de la calidad de vida de la comunidad, satisfaciendo las necesidades poniendo a disposición de productos de salud, belleza, higiene y cuidado personal de alta calidad a precios competitivos, sustentados en un servicio oportuno, amable y con disposición permanente.

4.5.2 Visión propuesta. Droguerías Pasteur, quiere ser reconocida a nivel nacional como un establecimiento farmacéutico que ofrece productos y servicios de alta calidad, al alcance de la comunidad, fundamentando su gestión en el amor y en el servicio por los demás y el transmitir los beneficios adquiridos a la comunidad. Para la cual pone a disposición otras sedes para que su misión pueda ser conocida en todo el territorio colombiano.

4.5.3 Objetivos corporativos.

- Aparte de los objetivos que hasta ahora posee, la empresa destinará recursos para la creación de nuevas sedes tanto a nivel regional y nacional.

- Dar la oportunidad a nuevos profesionales en regencia en farmacia u otros estudios relacionadas con esta materia para su práctica académica provenientes de las diferentes instituciones formales o universidades.

4.5.4 Valores definidos.

Colaboración: Buscar la integración con la comunidad y con los proveedores para mejorar la calidad del servicio y poder satisfacer las necesidades de manera eficiente.

Honestidad: cumplir con las funciones eficientemente para dar cumplimiento a la misión y visión de la empresa Droguería Pasteur tanto a nivel interno como externo de tal manera que se logre el reconocimiento de la empresa en su entorno.

Comunicación: propiciar un ambiente adecuado que facilite la interacción y el dialogo entre los miembros de la empresa. Y también permitir la retroalimentación en el desarrollo de los procesos para el cumplimiento de las funciones de manera adecuada.

Compromiso: buscar que el personal que labora en la empresa Droguería Pasteur se comprometa con la empresa, tengan sentido de pertenencia con el fin de llegar al éxito tanto de la empresa como el desarrollo profesional y crecimiento personal.

Igualdad: brindar a los clientes servicios en igualdad de condiciones, sin ninguna clase de discriminación.

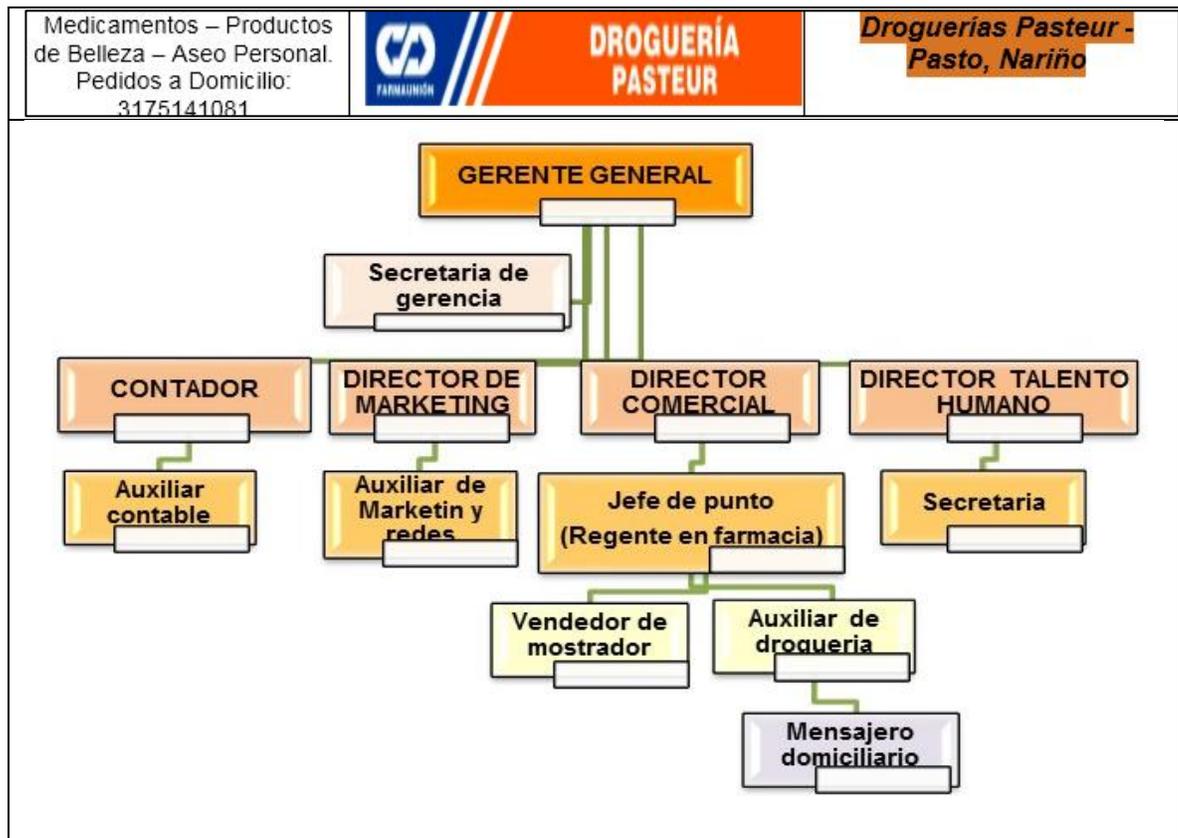
Respeto: valorar las capacidades y competencias de los miembros de la empresa, darle valor a cada cargo y las funciones que cada uno realiza dentro del área de trabajo, dar la remuneración correspondiente de acuerdo al valor de su puesto de trabajo, tratar a los empleados y funcionarios con imparcialidad, sin preferencias; reconocer el valor de trabajo de cada persona. Reconocer que todos son importantes dentro de la empresa independientemente del cargo que representen, destacar las cualidades y capacidades de todas las personas integrantes de la empresa.

Responsabilidad: cumplir eficientemente con las funciones asignadas para poder dar cumplimiento a los objetivos empresariales planteados, dar cumplimiento con el servicio de calidad a los clientes, trabajar en equipo para cumplir con las expectativas esperadas por los clientes de parte de empresa, además de reconocer los errores y afrontar las consecuencias de sus actos.

4.5.5 Propuesta estructura organizacional

Teniendo en cuenta la información recolectada en el diagnóstico en cuanto a la conformación de su estructura organizacional al igual que la estructura anterior y en busca de mejorar la empresa administrativamente se propone la siguiente estructura organizacional (ver fig. 10). Y vinculado a esto se diseña el manual de funciones y procedimientos.

Figura 10. Estructura organizacional propuesta



4.6 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

4.6.1 Manual de funciones. Basados en la estructura organizacional propuesta se hace un detalle de las funciones y actividades que se deben realizar para el éxito de la farmacia Pasteur en la ciudad de Pasto. A continuación, se establece el manual de funciones para la empresa Droguería Pasteur de la ciudad de Pasto.

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081	 DROGUERÍA PASTEUR	Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño
MANUAL DE FUNCIONES		
CARGO	GERENTE GENERAL	
Área	Administrativa	
Descripción del cargo	<p>Organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de los diversos aspectos de la farmacia, tales como cuentas, mercadeo, ventas, y servicio de atención al cliente.</p> <p>Establecer políticas para el funcionamiento de todas las áreas de la droguería. Debe dirigir y coordinar las acciones de todas las áreas de la empresa planificando las actividades a actividades a corto, mediano y largo plazo de la empresa.</p> <p>Será el responsable del éxito de las operaciones y la consecución de objetivos trazados por la empresa.</p>	
Requisitos del cargo	Título profesional en carreras administrativas, financieras o afines, tener experiencia en el negocio de droguerías o centros de dispensación de medicamentos	
Experiencia	Cinco (5) años en el área administrativa y de operaciones preferiblemente en el área de droguerías, centros médicos o farmacéuticas.	
Habilidades	Capacidad para la toma de decisiones, trabajo en equipo, ser creativo, innovador, y poseer capacidad para la solución de problemas y análisis, mantener buenas relaciones públicas y atención a clientes internos y externos.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar todos los recursos de la empresa • Dirigir y controlar el desempeño de las áreas • Ser el representante legal de la empresa • Velar por el cumplimiento de la normatividad vigente • Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades inherentes al objeto social de la empresa • Mantener un clima organizacional que permita el desempeño de las funciones en todas las áreas de la droguería. 	

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081	 	Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño
MANUAL DE FUNCIONES		
CARGO	Secretaria general	
Área	Administrativa	
Jefe inmediato	Gerente General	
Descripción del cargo	Ejecutar actividades relacionadas con la gestión de la gerencia, labores asistenciales requeridas, controlar, ejecutar y desarrollar las actividades que permitan el debido orden y normal función de la empresa para la prestación de un buen servicio.	
Requisitos del cargo	Título profesional en secretaria ejecutiva	
Experiencia	Dos (2) años de experiencia desempeñando el cargo de secretaria ejecutiva o asistente de gerencia.	
Habilidades	Buenas relaciones interpersonales Responsabilidad Manejo de sistemas Bilingüe Conocimientos contables Buena presentación	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar actividades relacionadas con la gestión de la gerencia. • Controlar, ejecutar y desarrollar las actividades que permitan el normal desempeño de la empres • Citar a los clientes y proveedores • Informar inconsistencia y anomalías relacionadas con los documentos y la información encomendados. • Redactar oficios, memorandos, citas e invitaciones 	

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081	 	Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño
MANUAL DE FUNCIONES		
CARGO	CONTADOR	
Área	Administrativa	
Descripción del cargo	Coordinar todas las actividades del área contable administrativa, proceso que abarca desde el registro y clasificación de las transacciones, hasta la preparación de informes y la interpretación de los resultados. Además, se encarga del cumplimiento de las obligaciones tributarias bajo los procedimientos y políticas de la Gerencia General	
Requisitos del cargo	Título profesional en Contaduría pública	
Experiencia	Dos (2) años de experiencia desempeñando funciones contables	
Habilidades	Capacidad para la solución de problemas, proactivos, creativo, actitud positiva, responsable y capacidad para trabajar en grupo. Manejo de sistemas y programas contables.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el Gerente General la información contable • Controlar y recaudar permanentemente la cartera • Elaborar los estados financieros, elaborar y pago de la nómina y los soportes de gastos legales e impuesto de la droguería. • Mantener al día el pago de los impuestos de la empresa • Contribuir con el logro de objetivos organizacionales • Realizar el análisis financiero de la empresa. 	

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081	 	Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño
MANUAL DE FUNCIONES		
Cargo	Auxiliar contable	
Área	Administrativa	
Jefe inmediato	Director comercial	
Descripción del cargo		
Requisitos del cargo	Técnico o tecnólogo en auxiliar contable o profesional en comercio y contabilidad con conocimientos actualizados sobre sistemas contables, reglamentación contable y financiera; software contables, manejo de Word Office, y paquetes contables	
Experiencia	Mínimo tres (3) años en conocimiento contables y manejo de paquetes contables y financieros.	
Habilidades	Ser organizado, Planeación, Liderazgo, capacidad para trabajar en equipo, Don de Mando, Toma de decisiones, Responsabilidad, Iniciativa, buenas relaciones interpersonales, tener tolerancia, comunicación, y ser proactivo.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar que todos los rubros que se contabilicen estén bien ingresados con sus respectivas retenciones. • Generar informes mensuales de la empresa. • Efectuar los ajustes contables que sean necesarios. • Contabilizar los Gastos por Depreciación. • Revisar y contabilizar la Nómina mensual. • Liquidar los respectivos impuestos. • Emitir y realizar los cierres mensuales, entregando los estados financieros a la revisoría fiscal. • Las demás funciones inherentes a su cargo. 	

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081	 <div style="background-color: orange; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;"> DROGUERÍA PASTEUR </div>	<div style="background-color: orange; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;"> Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño </div>
MANUAL DE FUNCIONES		
CARGO	DIRECTOR DE MARKETING	
Área	Administrativa	
Jefe inmediato	Gerente General	
Descripción del cargo	El director de marketing, es responsable de proporcionar dirección, orientación y liderazgo a todo el departamento de marketing. Encargado de las funciones para la comercialización y promoción de un producto particular o grupo de productos de su empresa.	
Requisitos del cargo	Profesión en marketing, tener conocimiento de estadística y matemáticas, y de los principios de marketing y ventas.	
Experiencia	Experiencia en marketing, Un profesional a este nivel es responsable de proporcionar dirección, orientación y liderazgo a todo el departamento de marketing. Experiencia en liderazgo en equipo.	
Habilidades	Excelentes habilidades de comunicación interpersonal, escrita y oral, liderazgo.	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> Responsable de proporcionar dirección, orientación y liderazgo a todo el departamento de marketing. Comercialización y promoción de un producto particular o grupo de productos de su empresa. Supervisión del departamento de marketing. Evaluación y desarrollo de la estrategia de marketing y el plan de marketing. Planificación, dirección y coordinación de esfuerzos de marketing. Realizar el estudio de los mercados, para poder ajustar los planes en consecuencia 	

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081	 DROGUERÍA PASTEUR	Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño
MANUAL DE FUNCIONES		
Cargo		
Auxiliar de marketing y redes		
Área	Comercial	
Jefe inmediato	Director de marketing	
Descripción del cargo	<p>El asistente de marketing es un profesional capaz de asistir al gerente de marketing, realizando diversas funciones.</p> <p>De hecho, lo que hace a un asistente de marketing juega un papel fundamental en el seguimiento y control de las rutinas de trabajo de las empresas y organizaciones. Trabaja creando campañas promocionales o publicitarias, idealizando y organizando la participación de las mismas en ferias y eventos.</p> <p>Un asistente de marketing coordina las acciones de lanzamiento de productos, realizando investigaciones para identificar el perfil del consumidor.</p>	
Requisitos del cargo	Grado en Marketing o Publicidad, técnico, tecnólogo o curso de Cualificación de Asistente de Marketing, facilidad para trabajar en sistemas, personas organizadas, proactivas, trabajadoras.	
Experiencia	Experiencia en marketing digital, especialmente en áreas como el marketing en redes sociales y el marketing de contenidos.	
Habilidades	<p>Ccoordinar la creación y producción de material publicitario y de difusión, desarrollar la idea, presentar al área de creación y publicidad y, proporcionar su distribución, lanzamiento de productos, participación en ferias y exposiciones, eventos promocionales e institucionales y otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experto en marketing, marketing digital, manejo de redes sociales y el marketing de contenidos. 	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar proyectos y planes de difusión y promoción de productos, marcas o empresas; • Preparar y supervisar la fabricación de folletos y otros medios de difusión; • Realizar la actualización de sitios web, blog, página o perfil de empresa en redes sociales; • Elaborar marketing por correo electrónico y correo directo; • Asistir a reuniones con clientes. 	

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081	 	Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño
MANUAL DE FUNCIONES		
Cargo	Director comercial	
Área	Administrativa	
Jefe inmediato	Gerente general	
Descripción del cargo		
Requisitos del cargo	Profesional en comercio y contabilidad, administración de empresas, trabajo en equipo, capacidad de decisión, responsabilidad	
Experiencia	Tres (3) años de experiencia en cargos como administrador, jefe de ventas, marketing, gerente comercial	
Habilidades	Organización y planificación Gestión de equipos Empatía Liderazgo Motivación Gestión del tiempo Flexibilidad y capacidad de trabajo en equipo	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • responsable de establecer las acciones comerciales y evaluar sus puntos fuertes, así como sus áreas de mejora • decidir la selección de los canales de distribución, • diseñar planes de venta y otros muchos aspectos estratégicos para su empresa 	

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081	 DROGUERÍA PASTEUR	Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño
MANUAL DE FUNCIONES		
Cargo	JEFE DE PUNTO (Regente de Farmacia)	
Área	Comercia	
Jefe inmediato	Director Comercial	
Descripción del cargo	Realizar las actividades y funciones para la atención al cliente en una droguería y control de los servicios que presta y los productos que ofrece el establecimiento	
Requisitos del cargo	Regente en farmacia con experiencia en administración de servicios en una farmacia	
Experiencia	Dos o Tres años de experiencia como regente en farmacia Experiencia en jefe de punto de droguerías Administración de droguerías Auxiliar en farmacia Atención al cliente.	
Habilidades	Empatía Liderazgo Motivación Gestión del tiempo Flexibilidad y capacidad de trabajo en equipo	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenar y controlar el inventario de los medicamentos e insumos médicos • Empacar y despachar los pedidos a domicilio realizado por los clientes internos y externos de acuerdo a las entregas programadas • Descargar en el inventario los materiales y medicamentos. • mantener el control sobre el manejo de los residuos peligrosos • Prestar el servicio de inyectología y toma de presión arterial a los clientes • Velar por la organización de los medicamentos en el punto, y aseo • Control sobre la entrega de domicilios. 	

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081	 	Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño
MANUAL DE FUNCIONES		
Cargo	Auxiliar de droguería	
Dependencia	Droguería	
Cargo del jefe inmediato	Jefe de punto	
Requisitos del cargo	Auxiliar de farmacia	
Propósito principal	Auxiliar de ventas del establecimiento y la de recepción farmacéutica en la empresa, velar por el cumplimiento de las políticas de la empresa, ser apoyo en el mantenimiento de cada medicamento del establecimiento	
Descripción de las funciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Colaborar con la recepción, distribución y devolución de los medicamentos y dispositivos médicos de conformidad con los procedimientos establecidos. 2. Toma de presión arterial 3. Vigilar el periodo de vencimiento de los medicamentos y dispositivos médicos. 4. Dispensar los medicamentos bajo fórmula médica al servicio de los clientes. 5. Mantener el área de trabajo en óptimas condiciones de limpieza y asepsia. 6. Mantener buenas relaciones interpersonales con todo el equipo de trabajo. 7. Realizar el registro de ventas en el software Dominium Plus, para llevar seguimiento del inventario y ventas reportadas. 8. Atender a los clientes que asistan al punto de venta. 9. Velar por el cumplimiento de los despachos de medicamentos de servicio a domicilio 	

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081		DROGUERÍA PASTEUR	Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño
MANUAL DE FUNCIONES			
Cargo		Mensajero – domiciliarios	
Dependencia	Droguería		
Cargo del jefe inmediato	Jefe de punto		
Propósito principal	Auxiliar de mensajería en la entrega de fórmulas a domicilio Entrega de documentación a los diferentes puntos.		
Descripción de las funciones	Colaborar distribución y devolución de los medicamentos y dispositivos médicos a domicilio de conformidad con los procedimientos establecidos. Representar a la empresa en las entregas prestando un servicio de calidad y eficiencia		

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081		DROGUERÍA PASTEUR	Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño
MANUAL DE FUNCIONES			
CARGO		DIRECTOR TALENTO HUMANO	
Área	Administrativa		
Jefe inmediato	Gerente General		
Descripción del cargo	Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los empleados, liderazgo		
Requisitos del cargo	Título profesional en Psicología, administración de empresas, trabajo social Conocimientos en código laboral Conocer Reglamento interno de trabajo Responsabilidad Normas de seguridad en el trabajo		
Experiencia	Dos años de experiencia, manejo de personal, Conocimientos en código laboral Conocer Reglamento interno de trabajo		

	Responsabilidad
Habilidades	<p>Manejo de personal Ser líder Aprendizaje continuo Trabajo en equipo y colaboración Creatividad e innovación Liderazgo de grupos de trabajo Toma de decisiones</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenerse informado de las actividades realizadas por los empleados. • Cumplir con los reglamentos de seguridad en el trabajo • Atender las solicitudes de los empleados y administradores sobre problemas de tipo laboral y de relaciones interpersonales. • Administración, manejo y conservación de los documentos de los trabajadores y registros en las hojas de vida de la empresa. • Velar por que se dé generación o reporte de informes que se requieran de acuerdo al ejercicio de sus funciones. • Estar pendiente las dotaciones y mobiliario que requieren los trabajadores para cumplimiento a las normas de seguridad laboral. • Atender o tramitar solicitudes, propuestas, quejas y reclamos formulados por la comunidad en general respecto al trato y atención de los trabajadores hacia el público. • Realizar evaluación de desempeño del talento humano • Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por parte del jefe inmediato

Medicamentos – Productos de Belleza – Aseo Personal. Pedidos a Domicilio: 3175141081		DROGUERÍA PASTEUR	Droguerías Pasteur - Pasto, Nariño
MANUAL DE FUNCIONES			
Cargo		Secretaria	
Dependencia	Droguería		
Cargo del jefe inmediato	Jefe de talento humano		
Propósito principal	Se encarga de organizar y administrar los archivos de la empresa manteniéndolos actualizados		
Descripción de las funciones	Organizar actividades a desarrollar con cada uno de los trabajadores Administrar la documentación sobre reclutamiento y selección del personal Actualizar los archivos de la droguería Realizar campañas preventivas de riesgos laborales con los trabajadores		

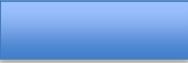
4.7 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

4.7.1 Manual de procedimientos. Antes de realizar los diagramas de procedimientos se detallan los símbolos a utilizar para realizar la correspondiente diagramación.

El manual de procesos y procedimientos se trata de un documento guía donde se muestra detalladamente el paso a paso para que los trabajadores puedan desarrollar correctamente sus funciones dentro de la empresa. En el caso de la droguería este manual sirve para que los auxiliares de droguería y encargados de almacenamiento de los medicamentos lo realicen siguiendo el protocolo establecido para cada uno de ellos.

4.7.2 Simbología utilizada para la elaboración de los procedimientos

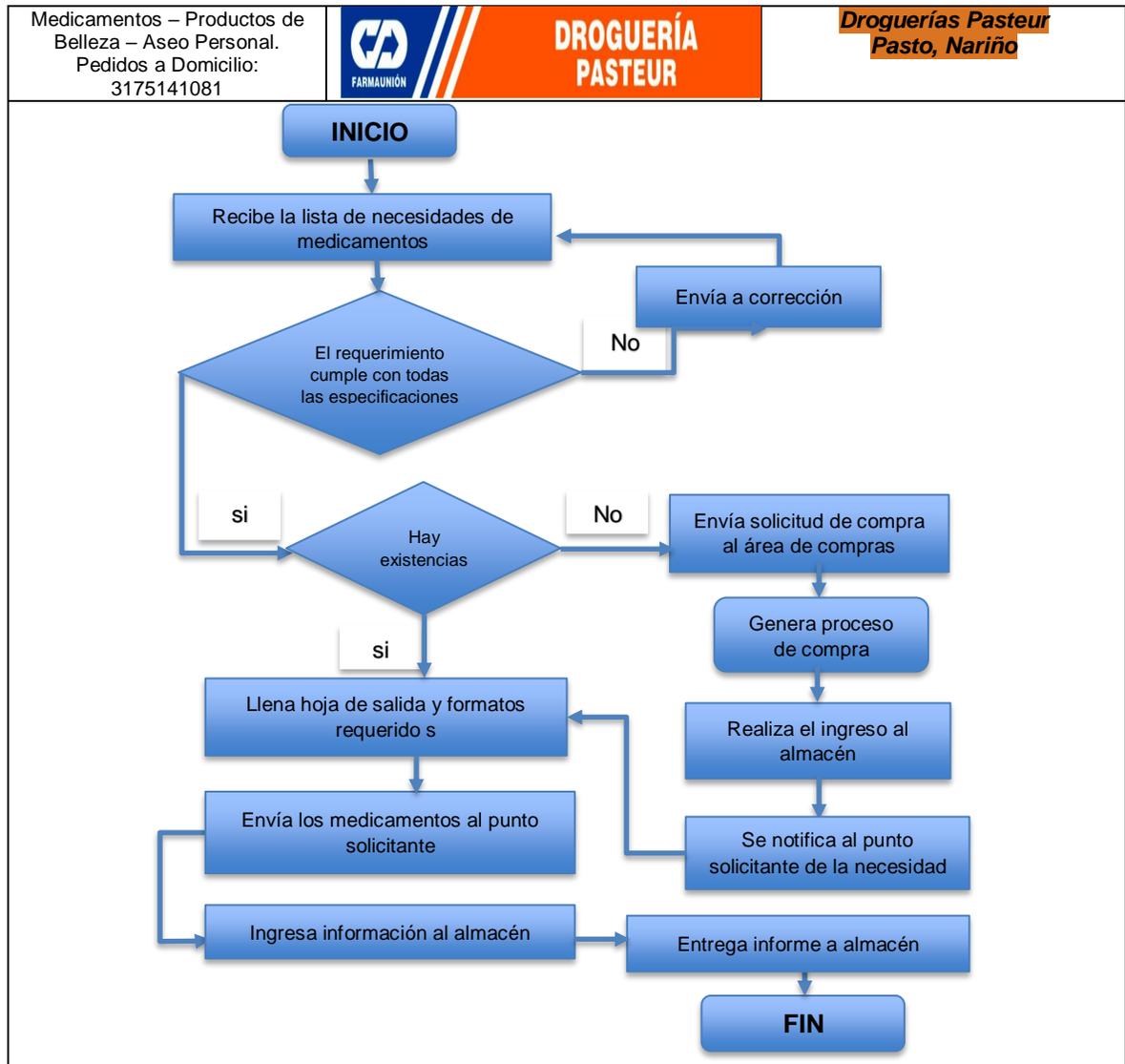
Cuadro 14. Simbología diagrama de flujo

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Indicador de inicio de un procedimiento
	Forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una tarea o actividad
	Forma que representa una actividad predefinida expresada en otro diagrama
	Forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación
	Forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una tarea o actividad combinada
	Conector. Forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una entrada o una salida de una parte del diagrama de flujo dentro de la misma página
	Documento. Representa la información escrita pertinente al proceso
	Conector. Utilizado para representar el fin de un procedimiento
	Sentido de Circulación del flujo del trabajo: Conecta los símbolos señalando el que se debe ejecutar en los distintos pasos, definiendo de esta manera la secuencia del proceso

Fuente: FUNDACIÓN MAGDALENA. Manual de funciones y procedimientos.

4.7.3 Proceso de adquisición y compra de productos y medicamentos. Este proceso se realiza cuando existe una lista de necesidades y requerimiento de los diferentes productos y medicamentos que se distribuyen en los diferentes puntos de la empresa (fig. 11).

Figura 11. Diagrama de flujo proceso de adquisición y compra de medicamentos

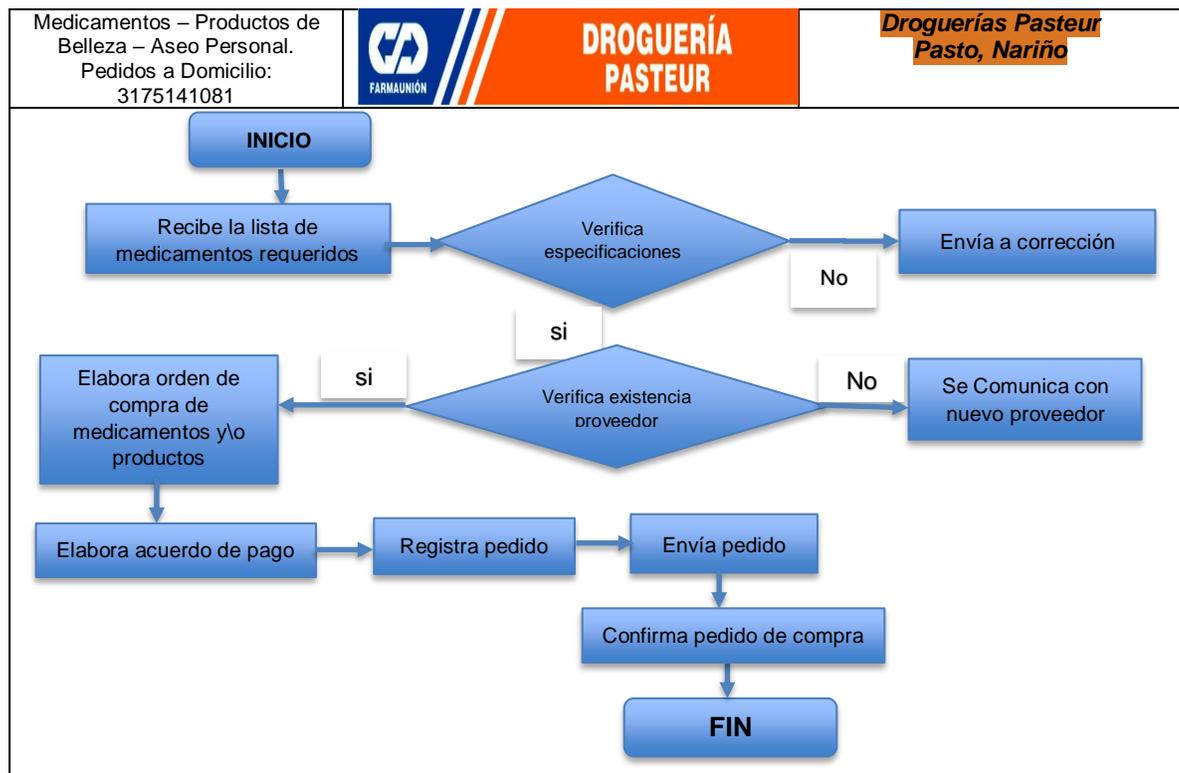


4.7.4 Proceso de compra de medicamentos. Este proceso se realiza cuando se registra bajo stock de productos en almacén por ello, el primer paso es decidir que queremos, vender, comprar y verificar la cantidad mínima que debe existir para satisfacer las necesidades de los clientes, los productos que deben estar en el mostrador, segundo es tener claro las empresas proveedores que distribuyen estos productos y las que ofrecen mayores garantías de compra. También se debe tener en cuenta que haya suficientes elementos necesarios para la conservación, empacados y despacho de medicamentos y productos; así como también de elementos para la prestación de servicio de inyectología o toma de presión arterial.

El objetivo para realizar el proceso de compra es el de satisfacer las necesidades de los clientes, por eso hay que estar pendiente de que el stock en el inventario sea suficiente para satisfacer esas necesidades en todos los puntos de la empresa. Por ello la empresa debe llevar un registro de dichas mercancías para mantener control sobre ellos.

En el proceso de compra es importante tener en cuenta a los proveedores de los diferentes productos para que, al momento de realizar este procedimiento se pueda solicitar información acerca de dichos productos como: precios, características, requerimientos, formas de pago, forma y tiempo de despacho, continuidad y existencias; además para saber cuál de ellos cubre las necesidades de la empresa (fig. 12).

Figura 12. Diagrama de flujo proceso de compra



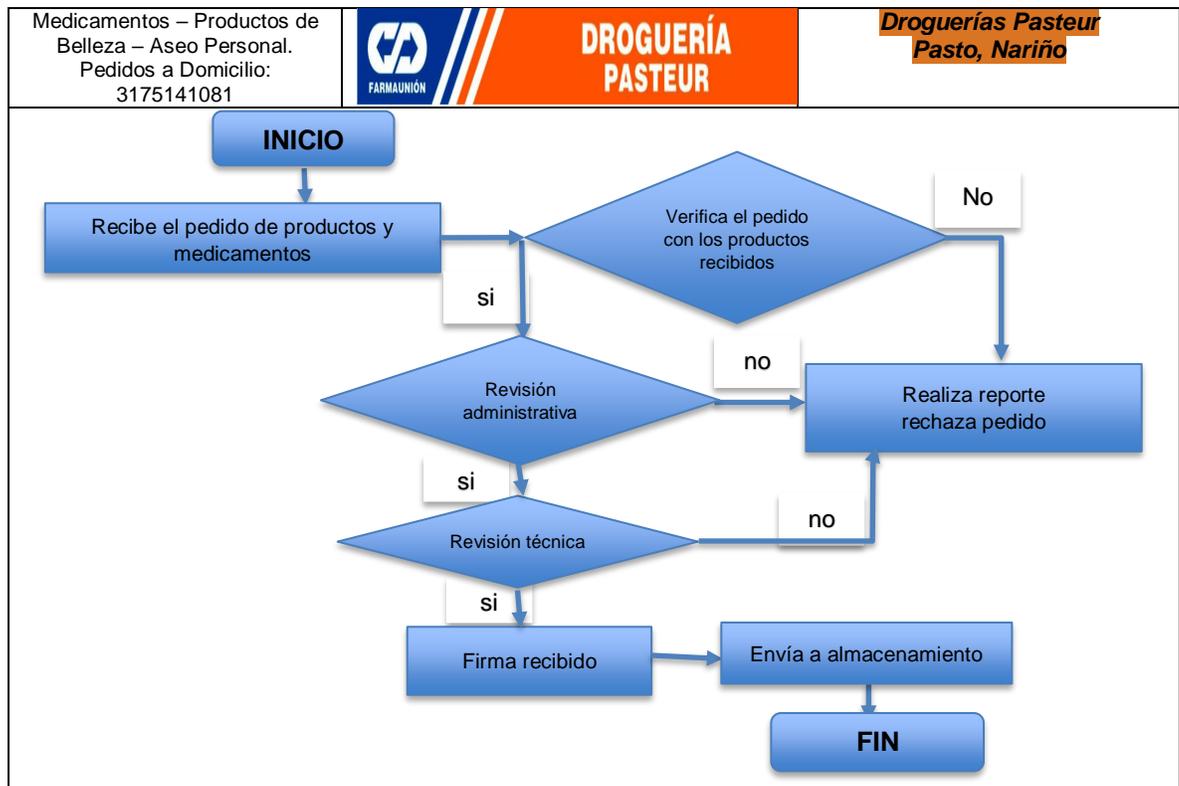
4.7.5 Proceso de recepción de productos, insumos y medicamentos. Se trata de un proceso operativo muy importante que se debe hacer dentro de toda empresa, porque los productos o mercancías pueden tener errores en los protocolos de manejo que pueden poner en riesgo la salud de los clientes. Además, pueden presentar averías que hacen que el producto se dañe y no este apta para el consumo o para la venta, y por ello debe devolverse al proveedor después de haber

realizado el correspondiente registro y devolución del producto. El proceso de recepción se realiza de dos formas: recepción administrativa y técnica (fig. 13).

Recepción administrativa. Este proceso consiste en verificar que todos los productos solicitados correspondan con lo recibido, que todo este a nombre de la empresa y este firmada por el proveedor, también las condiciones como fueron transportados, precio y cantidad. Además, que los medicamentos higroscópicos o de cadena de frío fueron transportados según su indicación, estos medicamentos podrían dañarse y así mismo se rechazan al momento de la recepción técnica.

Recepción Técnica: este proceso se trata de una inspección visual del producto se procede a hacer el acta de recepción basada en el aspecto técnico del medicamento, verificando: fecha de vencimiento, lote, registro sanitario, concentración, nombre genérico y comercial, forma farmacéutica, laboratorio, descripción del producto y valor unitario; si no cumple con estas especificaciones se realiza la correspondiente observación, se rechaza el lote completo y luego se procede a hacer la recepción de los productos y almacenarlos.

Figura 13. Diagrama de flujo proceso de recepción de pedido medicamentos



4.7.6 Proceso de almacenamiento productos, insumos y medicamentos. Este proceso consiste en ubicar los productos o mercancías en el lugar y bajo las condiciones necesarias para su conservación y depósito. Este proceso sirve para garantizar la calidad de los medicamentos hasta su utilización y para poder lograrlo se debe tener un buen almacenamiento y control de la humedad, la luz y el aire. Además, es importante también que para el almacenamiento de los medicamentos y de los demás productos se cuente con una infraestructura adecuada con las condiciones ambientales necesarias para la conservación (fig. 14).

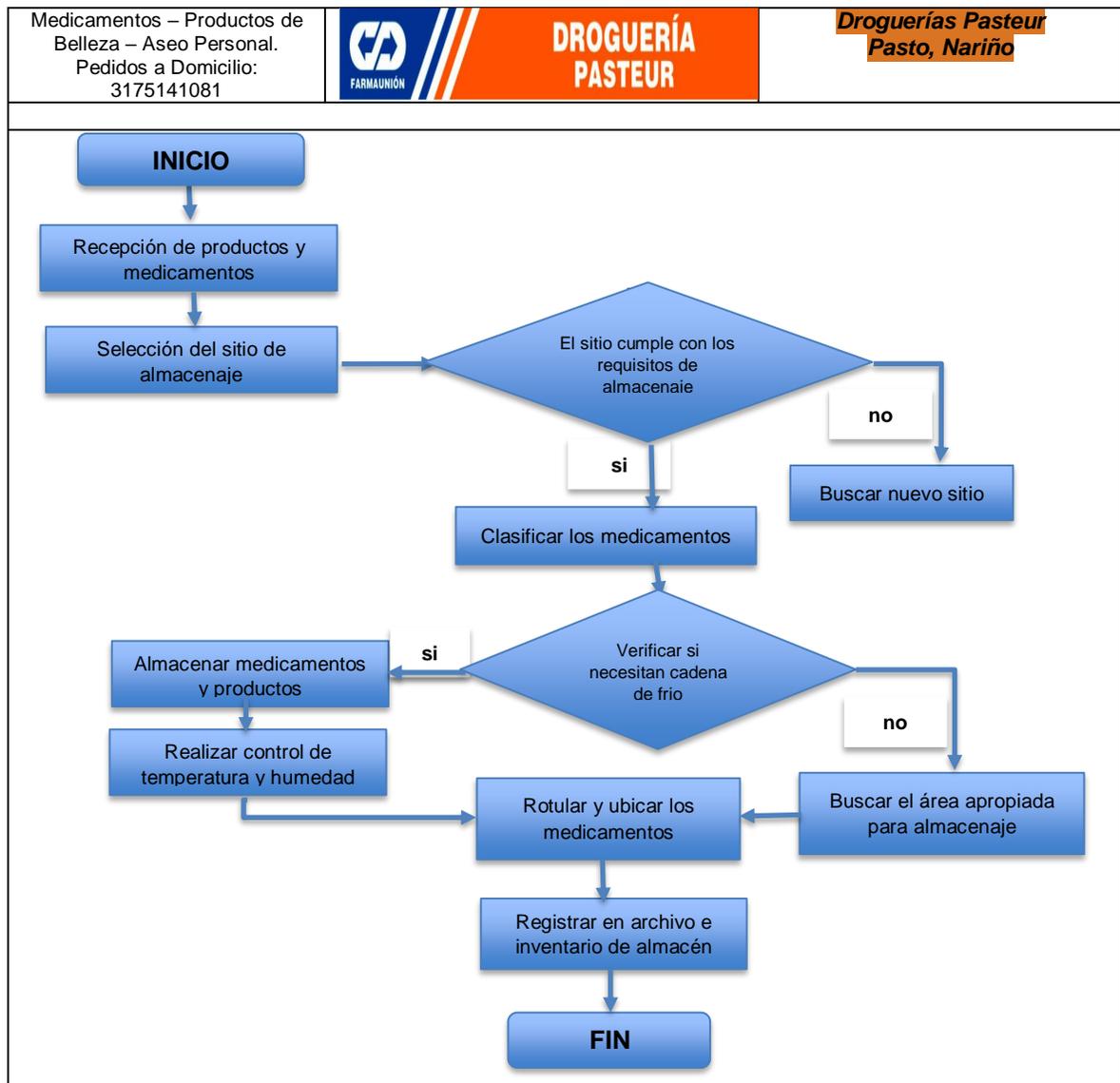
Después que se ha realizado la recepción técnica y administrativa se procede a clasificar los medicamentos y dispositivos médicos para ubicarlos el sitio adecuado de almacenamiento. Luego de la clasificación se limpian los estantes, vitrinas o gabinetes destinados estantes, vitrinas o gabinetes destinados para el a para el almacenamiento.

Almacenamiento, los medicamentos de área de cuarentena deben estar identificados para su devolución.

Para llevar a cabo el proceso de almacenamiento, se debe contar con una planeación teniendo en cuenta cada una de las características del medicamento, clasificación, laboratorio o grupo farmacológico, identificar los medicamentos que tienen condiciones especiales. El procedimiento a seguir para almacenar los medicamentos es el siguiente:

- Determinar el tamaño del área, donde se va a organizar los medicamentos.
- Los medicamentos, según sus características así mismo se deberá almacenar, no pueden tener contacto directo con el piso, se debe tener un control de la humedad, la temperatura y la luz.
- Debemos asegurar que el medicamento no pierda eficacia y conserve sus compuestos. se organizan por orden alfabético, se procede a limpiar todos los estantes y vitrinas, también se hace el FIFO y FEFO.
- La droguería tiene un control de fumigación contra los roedores, cucarachas y demás insectos que puedan dañar o alterar los insumos.
- Mantener el lugar lo más limpio y estéril posible.
- Los medicamentos de cadena de cadena de frío inmediatamente son guardados en el cuarto frío.
- Cuando se recibe el pedido de los insumos se hace la recepción de estos y saber en qué condiciones fueron transportados e inmediatamente se procede a ubicarse y evitar una acumulación de cajas con pedidos, así mismo evitar un robo o pérdida de estos.
- Se destina el área de cuarentena para aquellos insumos que serán devueltos o que se dieron de baja.

Figura 14. Diagrama de flujo del proceso de almacenamiento



4.7.7 Proceso de devolución, insumos y medicamentos. Este procedimiento se realiza cuando los insumos o medicamentos no cumplen con las condiciones y características para el consumo, presentan averías, no coinciden con el producto solicitado, producto vencido o próximo a vencerse y por discontinuidad en el mercado.

En la droguería Pasteur las devoluciones se realizan por las siguientes causas:

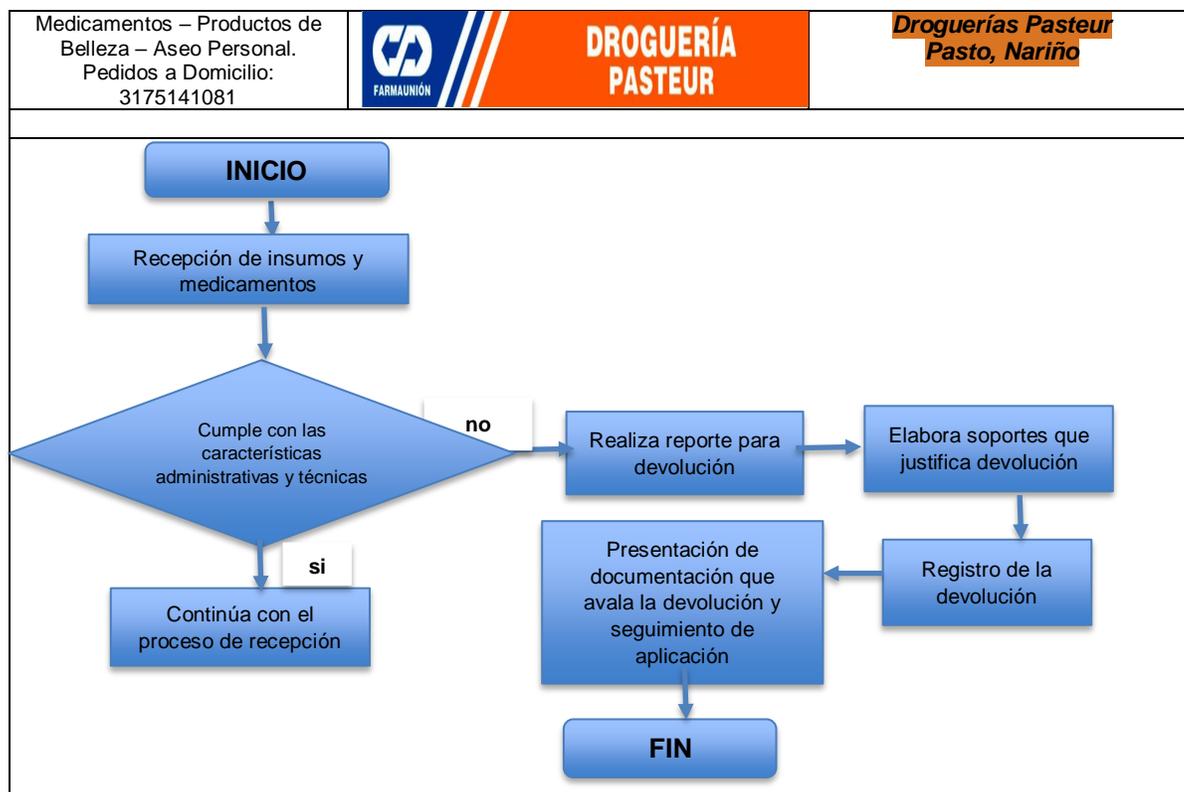
- **Por avería:** cuando un determinado medicamento o insumo ha sufrido deterioro en su empaque o ha llegado en mal estado debido a las condiciones

presentadas durante el transporte, se envía al área de cuarentena y se procede a retirar del inventario, hacer el cambio con el proveedor o se elimina.

- **Proximidad a la fecha de vencimiento:** cuando un medicamento se encuentra próximo a vencerse se cuenta con 30 o 60 días para solicitar cambios con el proveedor.
- **Por inconsistencias en las características del producto.** Cuando un producto solicitado no llega con las especificaciones realizadas en el pedido (marca, contenido, composición)
- **Retiro del mercado.** Cuando un medicamento, insumo o dispositivo médico no cumple con los estándares de calidad y deciden retirarlo del mercado se procede a discontinuarlo realizando el correspondiente proceso de cuarentena y retiro de inventario.

Una vez establecido el motivo de la devolución se procede a realizar el correspondiente formato de retiro para que el producto sea recogido por el proveedor para hacer su respectivo remplazo o despacho correspondiente (fig. 15).

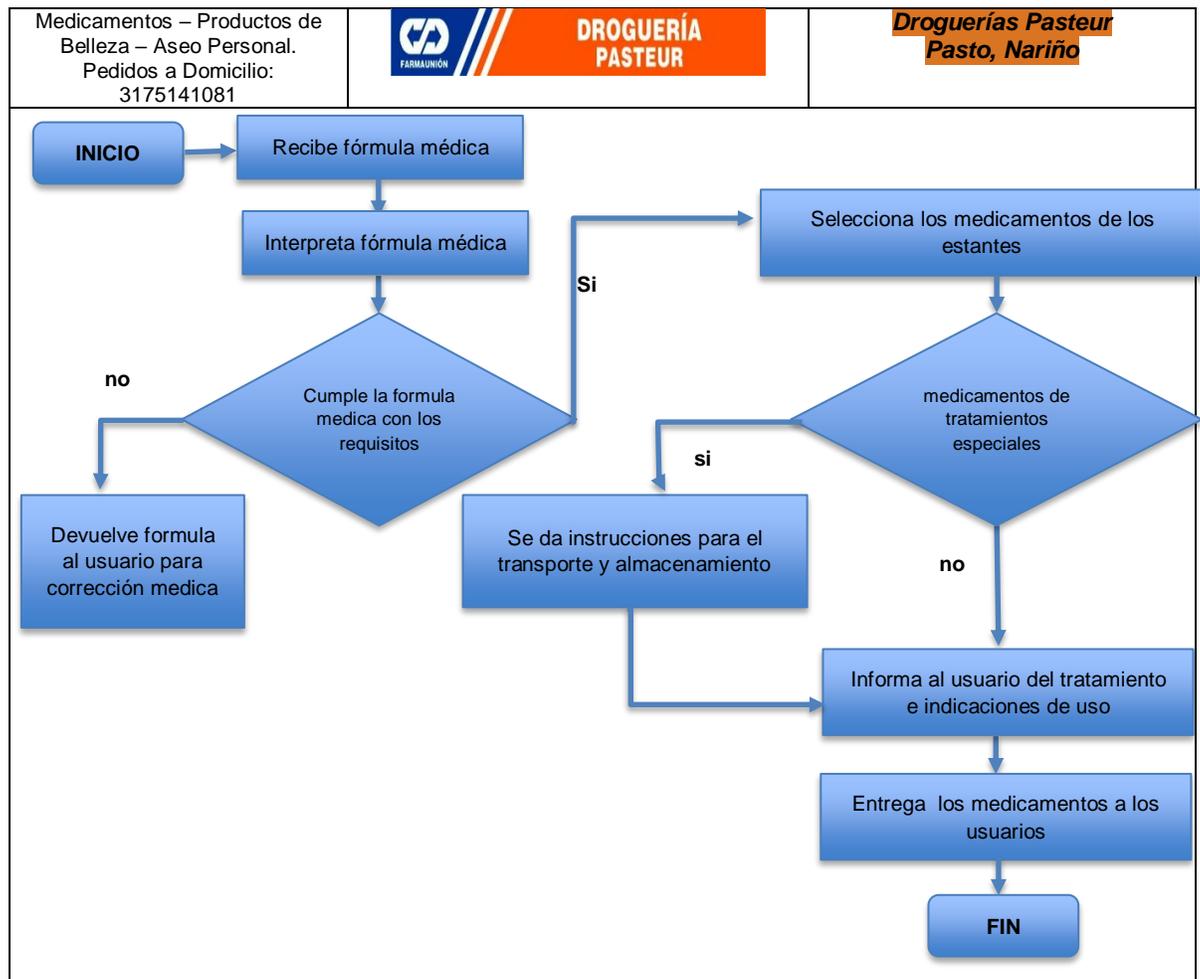
Figura 15. Diagrama de flujo del proceso de devolución



4.7.8 Proceso de dispensación. Es el proceso donde se hace recepción de las prescripciones médicas, verificación de la existencia de medicamentos y entrega a los clientes, también se brinda la información necesaria para el buen uso de los productos y de medicamentos. Este proceso consiste en la interpretación de la fórmula médica, entrega de los medicamentos correctos acompañados por la información para el uso y utilización de los productos, insumos o medicamentos, cuidados y contraindicaciones. Los pasos para realizar este proceso son los siguientes (fig. 16).

- Recibe la orden o fórmula médica para la revisión de tipo de medicamento, vía de administración, gramaje, presentación del medicamento (grageas, pastillas, suspensión), dosis, y contraindicaciones.
- Se interpreta la fórmula; si los medicamentos formulados no coinciden con las especificaciones en cuanto a presentación, gramaje, discontinuidad, o cambiado de nombre se procede a informar al cliente y devuelve la fórmula para que revise el médico.
- Se da instrucciones para el transporte y almacenamiento cuando se trata de medicamentos para tratamientos especiales.
- Se procede a decirle al paciente todas las indicaciones y contraindicaciones.
- Se entrega medicamentos
- Brindar información u orientación sobre el uso correcto de los insumos, productos y medicamentos.
- Entrega de los medicamentos e informa al usuario acerca del tratamiento

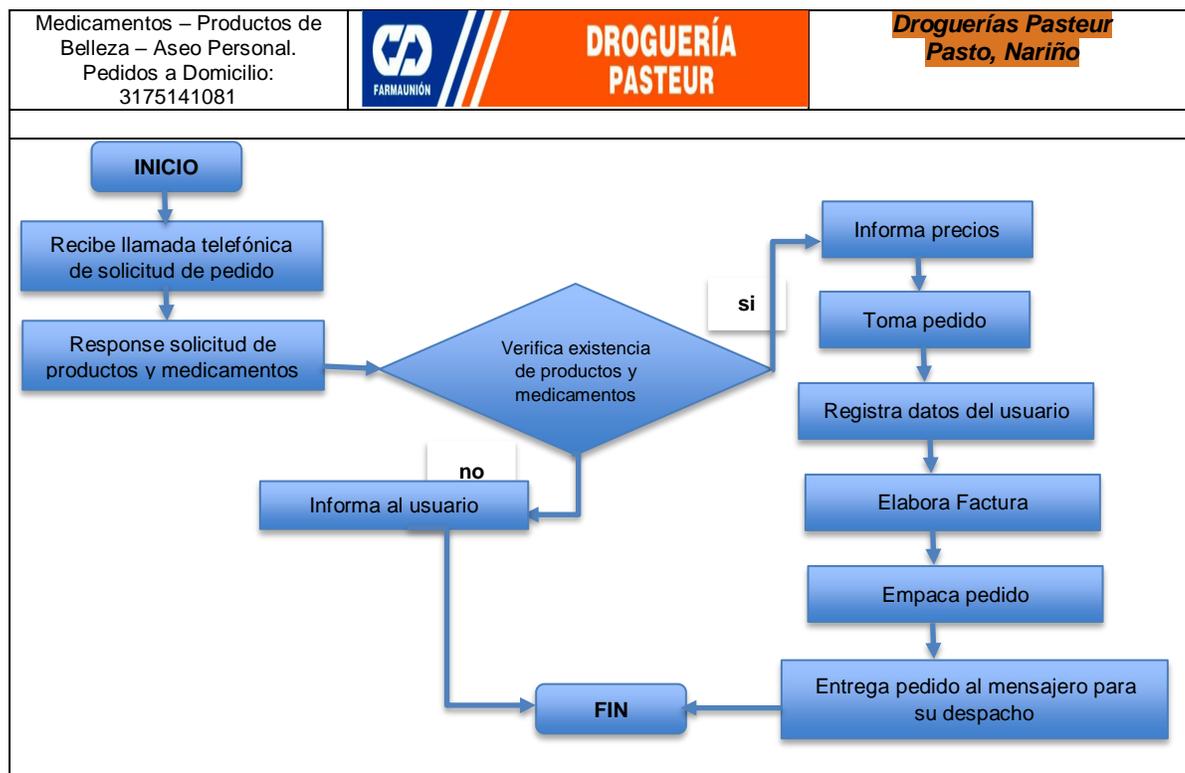
Figura 16. Diagrama de flujo del proceso de dispensación



4.7.9 Proceso de dispensación telefónica. Es el proceso donde se hace recepción de las prescripciones médicas, vía telefónica. Para ello, la droguería cuenta con una línea telefónica para solicitud de pedidos a domicilio. Los pasos que se siguen son los siguientes (fig. 17).

- Recibe la solicitud del usuario vía telefónica
- Responde a la solicitud de pedido de productos y medicamentos
- Informa de la existencia y precio de los medicamentos
- Solicita información para despacho de pedido (nombre, dirección, forma de pago)
- Elabora factura
- Empaca pedido
- Entrega al mensajero para entrega

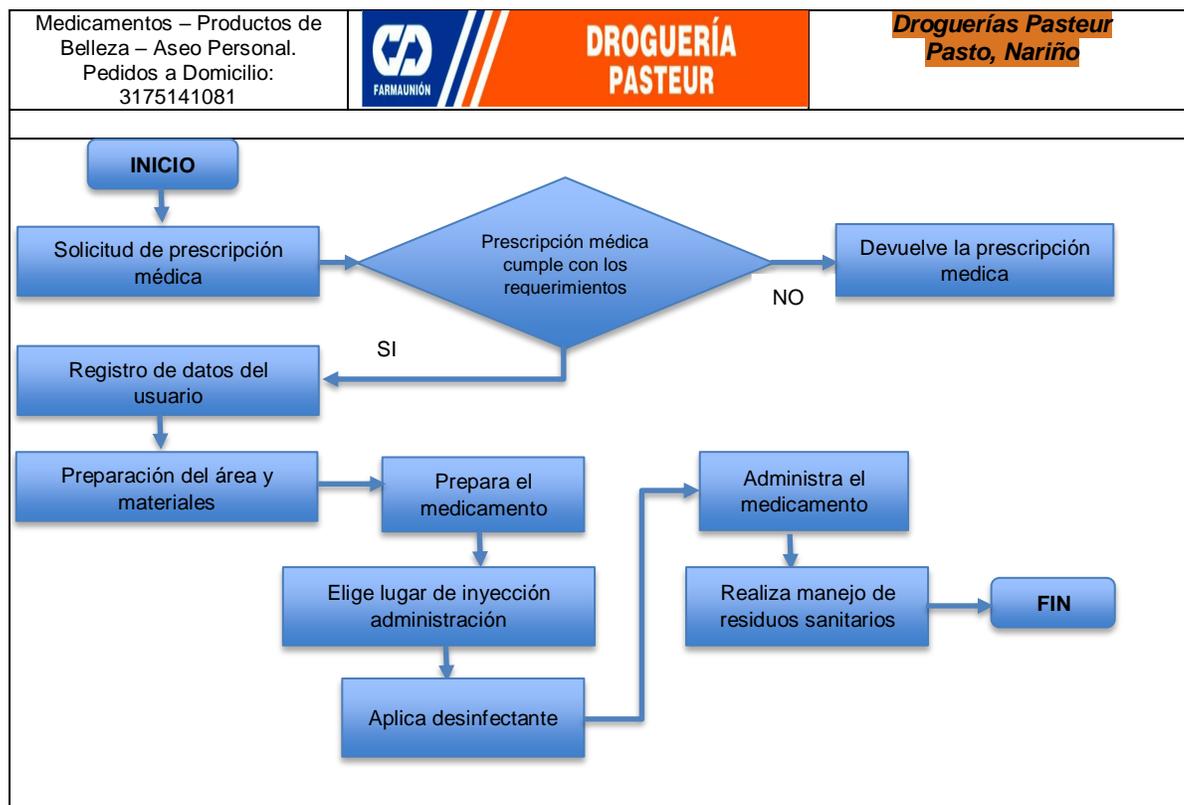
Figura 17. Diagrama de flujo del proceso de dispensación telefónica



4.7.10 Procedimiento de Inyectología. Es el procedimiento en el que se emplean los elementos corto-punzantes, el cual esta anexado a un tubo de almacenamiento que contiene medicamentos como, (Sueros, Hormonas, Vacunas e inyecciones Intravenosas, Intramuscular, Subcutánea e intradérmica) y por el cual se aplica en diferentes tejidos corporales mediante la jeringa y una aguja hipodérmica o de inyección. Este procedimiento los realiza el regente de farmacia que labora como auxiliar de droguería siguiendo los siguientes pasos (fig. 18).

- Solicita la prescripción medica
- Registra los datos nombre del medicamento, profesional que médica, modo de aplicación, fecha de aplicación e identificación del usuario
- Preparar el material necesario.
- Preparar el medicamento.
- Elegir el lugar de inyección.
- Selecciona el lugar de administración (intramuscular, intravenosa)
- Aplica desinfectante en el lugar para inyección
- Administrar el medicamento
- Realiza el manejo de residuos biosanitarios

Figura 18. Diagrama de flujo procedimiento de inyectología



4.7.11 Procedimiento de clasificación de residuos sólidos. Este procedimiento consiste en revisar las características de los residuos a almacenar para determinar cuáles son las condiciones como deben ser almacenados, si requieren algún tratamiento especial o medidas de seguridad adicionales.

En una droguería donde se presta el servicio de inyectología y despacho de medicamentos, es indispensable que se haga un correcto manejo de los residuos sólidos, clasificándolos y ubicándolos de manera correcta en los recipientes apropiados. En inyectología se generan tres tipos de residuos: agujas y jeringas, algodón con el que se limpia la zona donde se aplicara la inyección, empaques y dispositivos para la administración de medicamentos intravenosos, empaques y frascos de los medicamentos inyectables.

Para el caso de una droguería donde se preste servicio de inyectología se generan residuos peligrosos biológico-infecciosos, éstos incluyen: “materiales de curación que contienen microbios o gérmenes y que han entrado en contacto o que provienen del cuerpo de seres humanos o animales infectados o enfermos (por ejemplo, sangre y algunos fluidos corporales), y objetos punzo cortantes (agujas de jeringas,

material de vidrio roto y otros objetos contaminados) que los auxiliares de droguería deben clasificar y disponer de manera correcta para que no haya accidentes al momento de su recolección o dentro de la misma droguería con los empleados (fig. 19).

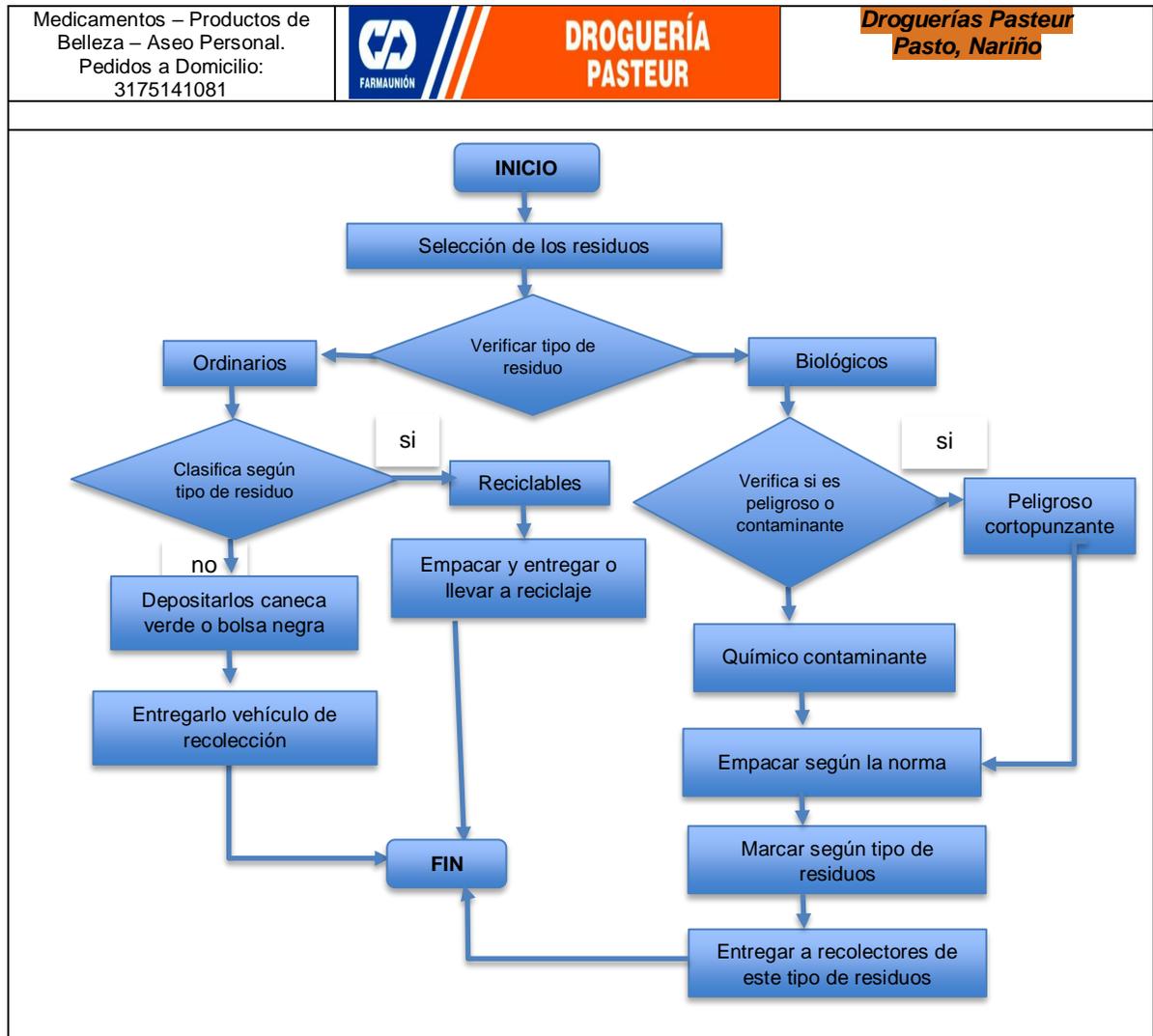
En la droguería se generan residuos de tipo: Reciclables, Ordinarios, Biológicos. Reciclables: como papel, revistas, periódico, cajas de medicamentos presentación individual y cajas de despacho al por mayor.

- Biosanitarios como: algodones, gasas contaminados con fluidos corporales, medicamentos vencidos.
- Corto punzantes: Como agujas, ampollas.
- Ordinario: envolturas, empaques de desinfectantes, desechos de comida y residuos de barrido.

Para el proceso de manejo y recolección de residuos sólidos se siguen los siguientes pasos:

- Recolección y clasificación de los residuos
 - Si son de tipo ordinario los clasifica como reciclables y no reciclables.
 - Si son no reciclables empaca en bolsa negra y entrega al vehículo recolector, de lo contrario empaca y entrega o lleva a reciclaje.
 - Si son de tipo biológico clasificarlo como corto punzante, químicos peligrosos, contaminantes.
- Empacan según la norma
- Se marca como residuos especiales
- Se entrega al vehículo recolector o al recolector de residuos especiales

Figura 19. Diagrama de flujo proceso de clasificación de residuos solidos



4.8 REGLAMENTO INTERNO

El reglamento interno de trabajo es un conjunto de normas que determinan las condiciones a las que deben sujetarse tanto el empleador como los trabajadores en el desarrollo del contrato laboral. Este reglamento se encuentra establecido en el Código Sustantivo del Trabajo específicamente en el artículo 105 en el cual señala que están obligados a tener Reglamento Interno de Trabajo aquellos empleadores que ocupe más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales, o más de diez (10) en empresas industriales, o más de veinte (20) en empresas agrícolas, ganaderas o forestales. En empresas mixtas, la obligación de tener un Reglamento Interno de Trabajo existe cuando el empleador ocupe más de diez (10) trabajadores.

El reglamento interno de trabajo es una herramienta importante dentro de las empresas porque permite solucionar conflictos internos de la empresa cuando se llegasen a presentar debido a actuaciones impropias tanto de los trabajadores como de los directivos o empleadores. Si este no existiera la resolución de problemas laborales no se tendría una forma sancionatoria que beneficie o perjudique a cualquiera de las dos partes.

4.8.1 Reglamento interno Droguería Pasteur. A continuación, se da a conocer el reglamento interno de la empresa para ser aplicado en todos los puntos y dependencias de la empresa.

Nota: El siguiente reglamento interno de trabajo se elabora teniendo como base lo establecido en el Código Sustantivo de trabajo.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	
	
CAPÍTULO I.	
<p>Art. 1. El presente reglamento interno de trabajo es realizado para la empresa con razón social Droguería Pasteur con domicilio en la ciudad de Pasto, Departamento de Nariño, Colombia, con sede principal ubicada en la calle 18 # 30 – 74 Parque Infantil y sus sedes en otros puntos de la ciudad. A las disposiciones de este reglamento quedan sometida tanto la empresa como sus trabajadores, será parte integral de los contratos de trabajo individuales.</p>	
CAPÍTULO II CONDICIONES DE ADMISIÓN	
<p>Art. 2. Las personas que aspiren a un cargo en la empresa deberán participar en el proceso de selección y contratación establecida por la empresa Droguería Pasteur, ajustado a las políticas y procedimientos establecidos para realizar este proceso. Para lo anterior debe presentar los siguientes requisitos:</p>	
<p>a) Hoja de vida para farmacéutico en el caso de auxiliares de enfermería o regentes de farmacia, técnicos o tecnólogos en farmacia y hoja de vida correctamente diligenciada para cargos de secretaria o el mensajero.</p>	
<p>b) Fotocopia de la cédula de ciudadanía.</p>	
<p>c) Registro civil de nacimiento de los hijos (para afiliación al sistema de seguridad social y la Caja de Compensación Familiar), si es del caso.</p>	
<p>d) Fotocopia de diplomas y actas de grado, si es del caso.</p>	

- e) Fotocopia de la tarjeta profesional, si es del caso.
- f) Certificaciones laborales de empleos anteriores.
- g) Fotocopia de certificados de estudios cursados (diplomados, seminarios, congresos, entre otros).
- h) Certificación escrita de afiliación al Fondo de Pensiones, EPS a la que pertenece y Fondo de Cesantías.
- i) Diligenciar el formato de apertura de cuenta de nómina indicada por la empresa, si es del caso.

CAPÍTULO III PERÍODO DE PRUEBA

Art. 3. La empresa, una vez admitido el aspirante, establece un periodo de prueba con el fin de evaluar las aptitudes del trabajador y, a su vez el empleado, las condiciones y conveniencias del trabajo según los establece el (Artículo 76 C.S.T.). Este periodo de prueba será de (2) meses en los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba será la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato (Artículo 7 Ley 50 de 1990).

Art. 4. Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (Artículo 80 C.S.T.).

CAPÍTULO IV JORNADA LABORAL Y HORARIO DE TRABAJO

Art. 5. La jornada laboral será de cuarenta y ocho (48) horas semanales, de lunes a sábado entre los 8:00 a.m. y las 9:00 p.m., con dos horas de almuerzo, en los turnos que estén establecidos por la empresa excepto los trabajadores administrativos cuyo horario será rotativo. Para el cargo de mensajero el horario de trabajo es el mismo salvo que no mantiene en la empresa ya que debe estar recogiendo y entregando pedidos cuando la empresa lo disponga.

CAPÍTULO V HORAS EXTRAS, TRABAJO ORDINARIO Y TRABAJO NOCTURNO

Art. 6. La empresa reconocerá horas extras exclusivamente cuando la droguería se encuentre de turno para la prestación de servicio de 24 horas establecido por la ley ya que los trabajadores solo laboran las 8 horas establecidas al momento del contrato. Salvo el cargo de mensajero que no labora los días domingos y festivos.

CAPÍTULO VI

DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

Art. 7. Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días festivos reconocidos por la legislación laboral. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado igualmente se trasladará al lunes en los casos establecidos por la ley.

Parágrafo primero. Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (Ley 50 de 1990. Art. 26 numeral. 5º).

Parágrafo segundo. El reconocimiento y liquidación del trabajo dominical y festivo, será efectuado de conformidad con lo señalado en el Código Sustantivo del Trabajo, Ley 789 de 2002, Ley 50 de 1990. Ley 51 1983.

CAPÍTULO VII VACACIONES REMUNERADAS

Art. 8. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios a la empresa durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles de vacaciones remuneradas (Artículo 186 numeral 1º C.S.T.).

Art. 9. La época de las vacaciones debe ser señaladas por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. (Artículo 187, C.S.T.).

Art. 10. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (Artículo 188 C.S.T.).

Art. 11. No se compensarán vacaciones en dinero, excepto aquellas que el Ministerio de Trabajo autorice. Para la compensación de vacaciones, se liquidará como lo establece el Artículo 189 C.S.T y Artículo 20 de Ley 1429 de 2010. La empresa no autoriza acumulación de vacaciones mayores a dos años.

Art. 12. Durante el período de vacaciones, el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. Sólo se excluirán, para la liquidación, el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras.

Art. 13. La empresa llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (Artículo 5º Decreto 13 de 1967).

CAPÍTULO VIII PERMISOS

Art. 14. La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios: (i) para el ejercicio del derecho al sufragio (ii) desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, (iii) en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, (iv) para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, (v) para asistir al entierro de sus compañeros, familiares cercanos, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa. Y la concesión de permisos estará sujeta lo establecido en el numeral sexto, Artículo 57 C.S.T.). En caso de licencia por luto, se aplicará lo dispuesto el numeral 10º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo. La licencia de paternidad será ocho (8) días y solo opera para los hijos nacidos del cónyuge o de la compañera permanente.

Parágrafo primero. Si hay prueba de falsedad o engaño por parte del trabajador en el trámite del permiso, procederá el despido con justa causa previo preaviso escrito de parte de la empresa.

CAPÍTULO IX SALARIO, LUGAR, DÍAS, HORAS DE PAGOS Y PERÍODOS QUE LO REGULAN

Art. 15. Formas y libertad de estipulación: 1). La empresa y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo.

Parágrafo primero. Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios pactados, las prestaciones, vacaciones o indemnizaciones que se causen a favor del trabajador, o cualquier otra suma que la empresa, le debiere al empleado se pagará directamente a través de una consignación o transferencia bancaria, que se efectúe en la cuenta de ahorros de nómina del empleado.

CAPÍTULO X SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, SERVICIO MÉDICO Y RIESGOS LABORALES.

Art. 16. La empresa, implementará el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo señalado en el Decreto 1443 del 1 de Julio de 2014 y Decreto Reglamento Interno de Trabajo V2 05.2018 Página 7 de 28 472 de 2015 y demás normas concordantes o aquellas que lo modifiquen o adicionen.

Art. 17. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por la empresa prestadora de salud (E.P.S) a través de la I.P.S., o por la administradora de riesgos laborales ARL, a través de la I.P.S. a la cual se encuentre afiliado.

Art. 18. Todo trabajador, desde el mismo día en que se sienta enfermo, deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces, el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente, a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse.

El trámite de reconocimiento de incapacidades por enfermedad general, licencias de maternidad y paternidad, está a cargo única y exclusivamente del empleador (Decreto Ley 19 del 10 de enero de 2012).

Art. 19. En caso de accidente de trabajo, graves o mortales, el trabajador lo comunicara inmediatamente al empleador o jefe inmediato, quien ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo las consecuencias del accidente, denunciándolo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994, ante la EPS, ARL y Dirección Territoriales del Ministerio del Trabajo. (Decreto 472 de 2015). Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en la empresa, será informado a la entidad administradora de riesgos laborales.

Art. 20. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores se someterán a las normas de riesgos laborales establecidas en el del Código Sustantivo del Trabajo, la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de la Protección Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto Ley 1295 de 2012, Ley 776 del 17 de diciembre de 2002 y demás normas concordantes o aquellas que lo modifiquen o adicionen.

CAPÍTULO XI DEBERES DE LOS TRABAJADORES

Art. 21. Deberes de los trabajadores:

- Observar la misión, visión y objetivos de la empresa, así como los principios éticos y morales.
- Lo primordial usar siempre el uniforme presentable e impecable.
- Cuidar su imagen, es decir su postura dentro de la droguería y su apariencia física.
- Portar el carnet con su nombre que lo identifica.
- Mantener limpia y ordenada su área de trabajo, así como también las herramientas y recursos de trabajo.
- Cuidar su vocabulario, y el uso de las palabras más adecuadas para referirse a las medicinas, a los clientes, a lo relacionado con la venta, y a

todo lo que tiene que ver con su trabajo, es decir, necesita aprender a usar los términos técnicos, médicos y específicos de farmacia.

- Fortalecer sus conocimientos básicos de farmacia.
- Conocer muy bien, donde van ubicados los medicamentos según su respectivo orden.
- Cumplir con los horarios de trabajo estipulados por la empresa.

CAPÍTULO XII ORDEN JERÁRQUICO

Art. 22. Respetar el orden jerárquico establecido en la estructura organizacional propuesta

Parágrafo primero. De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores el gerente y administrador de la empresa luego de a ver revisado el conducto regular.

CAPÍTULO XIII OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

Art. 23. Son obligaciones especiales de la empresa:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y elementos necesarios para la realización de las labores.
2. Brindar a los trabajadores elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades laborales.
3. Prestar los primeros auxilios en caso de accidente o enfermedad.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar respeto a la dignidad personal del trabajador a sus creencias, sentimientos, género, raza y convicciones.
6. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado.
7. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.
8. Conservar el empleo a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto.
9. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes vigentes.

Art. 24. Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados, observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa según el orden jerárquico establecido.
2. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa o a sus clientes.
3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado para el correcto desempeño de sus funciones.
4. Guardar rigurosamente la ética y el respeto en las relaciones interpersonales
5. Mantener actualizada la información personal para su correspondiente notificación en caso de emergencia.
6. no utilizar la jornada laboral para desempeñar funciones diferentes a su cargo
7. Tratar a los clientes, proveedores y compañeros de trabajo con cortesía.
8. Observar y cumplir, con diligencia y cuidado, las órdenes e instrucciones sobre el manejo medicamentos, equipos médicos, insumos y suministros para evitar accidentes.
9. Mantener aseados y ordenados los puestos de trabajo.
10. Usar los implementos y equipos de trabajo única y exclusivamente para labores de la Empresa.
11. Desempeñar las funciones para que fue contratado, debiendo al mismo tiempo, ejecutar todas las tareas ordinarias, inherentes y complementarias.
12. Guardar la reserva y confidencialidad que requiere los asuntos relacionados con su trabajo.
13. Atender las actividades de capacitación y perfeccionamiento y efectuar las prácticas y los trabajos que le impongan. (SG-SST).
14. Dar aviso oportuno al jefe inmediato de cualquier ausencia a su lugar de trabajo.
15. Los demás que resulten de la naturaleza del contrato de trabajo.

Art. 25. Se prohíbe a la empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de éstos, para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:
 - a) Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.
 - b) En cuanto a las cesantías y pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos establecidos en el artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.
2. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

3. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera, además de incurrir en sanciones legales, deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa.

4. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (Artículo 59 C.S T).

Art. 26. Se prohíbe a los trabajadores de la empresa:

1. Sustraer de la empresa los útiles o elementos de trabajo, estudios, conceptos, e información reservada o privilegiada, soportes o aplicaciones.

2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, con tufo o resaca o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes y fumar dentro de las áreas de la empresa.

3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo.

4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.

5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.

8. Usar los útiles, equipos o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (Artículo 60 C.S.T).

9. Realizar actividades ajenas al ejercicio de sus funciones durante la jornada de trabajo.

10. Abandonar o suspender sus labores sin autorización previa.

CAPÍTULO XIV JUSTAS CAUSAS PARA DAR POR TERMINADO EL CONTRATO DE TRABAJO

Art. 27. Además de las causales establecidas en la ley, decretos y demás normas que regulen la materia, las faltas enumeradas a continuación, se consideran como graves, y darán lugar a la cancelación por justa causa del contrato de trabajo, así:

a) Por parte del empleador:

1. Todo engaño por parte del empleado, consistente en la presentación de certificados falsos, adulterados o incompletos, ya sea para su admisión en la

- empresa, o posterior a su ingreso o retiro, tendientes a obtener un derecho, provecho o beneficio de la misma, bien para el empleado u otra persona.
2. Relacionar cobros de viáticos, gastos de viaje que no correspondan a la realidad, en beneficio propio o de terceros, y realizar el cobro subsidios inexistentes o dar a los mismos una destinación diferente.
 3. Poner en peligro las instalaciones de la empresa o su puesto de trabajo o hacer mal uso de ellas.
 4. Introducir, portar o conservar armas o explosivos en el sitio de trabajo o dentro de las instalaciones de la empresa.
 5. Realizar trabajos, actividades no asignadas por la empresa, revelar información de carácter reservado o confidencial que el empleado conozca por razón de su trabajo o vinculación a la empresa, atender sin justificación, durante las horas de trabajo asuntos diferentes a los que le sean asignados.
 6. Copiar, llevar o transmitir, por cualquier medio, fuera de la empresa, manuales, programas (software) y documentos de cualquier naturaleza y de propiedad de ésta, o prestarlos o fotocopiarlos sin autorización.
 7. Pedir, recibir, aceptar regalos, dádivas o beneficios de cualquier índole, provenientes de proveedores, clientes o cualquier persona o entidad que tenga relación con la empresa.
 8. Destruir, dañar intencional o deliberadamente, objetos, elementos de trabajo, útiles, documentos asignados a su cargo o de los demás empleados o terceros, o hacer mal uso de ellas.
 9. No comunicar oportunamente a sus jefes las observaciones que estime conducentes para evitar daños o perjuicios, brindar informes falsos, omitir o consignar datos inexactos en los informes, cuadros, relaciones, balances, que se presenten o que requieran los superiores, a fin de obtener decisiones o aprobaciones que se hagan en consideración a dicha inexactitud.
 10. Propiciar acciones que puedan afectar la integridad y seguridad del personal, del trabajador, equipos, información, materiales, objetos o instalaciones utilizadas por la empresa.
 11. Sustraer o apropiarse de objetos, dinero, información, elementos de trabajo de empleados o terceros o preparar, participar, ocultar o cometer actos delictuosos o contravenciones que afecten o pongan en peligro las personas o los bienes de la empresa.
 12. Cometer actos de violencia, malos tratos o indisciplina, dentro o fuera de las instalaciones de la empresa, en contra de los empleados, jefes, sus familiares, guardas de seguridad, clientes y proveedores o protagonizar riñas, coaccionar, desafiar, injuriar a los trabajadores o a terceros.
- b.) Por parte del trabajador:
1. El haber sufrido engaño por parte del empleador, respecto de las condiciones de trabajo.

2. Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas por el empleador contra el empleado o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes de la empresa con el consentimiento o la tolerancia de éste.
3. Cualquier acto de la empresa o sus representantes que induzca al trabajador a cometer un acto contrario a sus convicciones políticas o religiosas.
4. Todas las circunstancias que el trabajador no pueda prever al celebrar el contrato, y que pongan en peligro su seguridad o su salud, y que el empleador no se allane a modificar.
5. Todo perjuicio causado maliciosamente por el empleador al trabajador, en la prestación del servicio.
6. El incumplimiento sistemático, sin razones válidas, por parte del empleador, de sus obligaciones convencionales o legales.
7. La exigencia de la empresa, sin razones válidas, de la prestación de un servicio distinto o en lugares diversos de aquel para el cual se le contrató.

CAPÍTULO XV
PROCEDIMIENTO PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE
APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS:

Art. 28. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír en descargos al trabajador inculpado. En todo caso se dejará constancia escrita o magnética de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no la sanción definitiva (Artículo 115 C.S.T.).

Art. 29. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (Artículo 115 C.S.T.).

Nota: el anterior reglamento interno tiene como base el reglamento establecido en el Código sustantivo de trabajo con algunas modificaciones debido a que este debe seguir los lineamientos establecidos en la Legislación Colombiana.

CONCLUSIONES

Según el estudio realizado se encontró que la Droguería Pasteur viene presentando deficiencias en cuanto a la estructura organizacional por cuanto no posee un orden jerárquico bien definido, no posee un manual de funciones bien estructurado y no cuenta con el manual de procedimientos, hecho que dificulta el desempeño de los empleados dentro de la empresa. Por lo anterior, se realiza una propuesta de un manual de funciones y procedimientos con el fin de que cada empleado tenga claro sus funciones y pueda cumplir con sus responsabilidades.

La empresa Droguerías Pasteur ha venido en continuo crecimiento hecho por el cual ha venido presentando algunas falencias principalmente en su organización administrativa, pero esto ya ha sido detectado y por ello se está realizando una reestructuración y se ha diseñado un manual de procesos y procedimientos que se implementaran en la empresa para mejorarla.

Por su trayectoria, la Droguería tiene reconocimiento en la ciudad de Pasto, por los productos y servicios que ofrece a la comunidad, pero le hace falta crear una estrategia publicitaria como una página web con un espacio especial para dar a conocer las promociones de los productos que ofrece la empresa a los clientes de la ciudad de Pasto y cuáles son las promociones que se van a realizar posteriormente.

La empresa no cuenta con un manual de procesos plenamente establecido, tampoco un manual de funciones y de procedimientos por lo que se necesita centrarse en la formalización de los procesos, especialmente en compra, despacho y atención al cliente. De igual manera, se debe formalizar el manual de funciones para que los empleados y funcionarios de la empresa tengan claro el orden jerárquico y de esta manera puedan organizar mejor su trabajo y seguir en conducto regular en caso de que se presenten situaciones que afecten a la empresa o al personal.

La empresa Droguería Pasteur requiere de la implementación de un plan estratégico administrativo donde se pueda realizar una reestructuración relacionados con la conformación de su estructura organizacional para mejoramiento de la rentabilidad, mejoramiento en el área operativa, eficiencia del recurso humano para mejorar principalmente el servicio al cliente.

RECOMENDACIONES

En la Droguería Pasteur se debe establecer el direccionamiento estratégico con el fin de poder seguir brindando un servicio de calidad a los clientes y obtener reconocimiento de la empresa a nivel regional y nacional.

Mejorar la presentación y portafolio de servicios en línea de la Droguería para que los clientes puedan conocer los productos y servicios que la droguería presta a la comunidad.

La Droguería Pasteur debe establecer una imagen corporativa sólida utilizando las nuevas formas de comunicación tecnológicas como son las redes sociales e internet como medio para mejorar la imagen de la empresa como parte de la estrategia empresarial.

En lo que respecta al direccionamiento estratégico, si bien es cierto la Droguería cuenta con algunos aspectos referentes, la misma debería realizar algunos ajustes que permitirían que la empresa pueda posesionarse en el consciente de compra de todos sus compradores y usuarios.

Se recomienda realizar un ajuste al reglamento interno de trabajo y así mantener una sana convivencia laboral, basada en la disciplina y la responsabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

ALZATE, Pablo Alejandro. La importancia de la evaluación del desempeño laboral. (en línea) 04, marzo de 2020 (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: <https://www.elemprego.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>

ARMENTOS y SUAREZ, Mejoras aplicadas al proceso de distribución de medicamentos en la Droguería La Habana, Revista cubana de farmacia, Rev. Cubana Farm vol.48 no.4 Ciudad de la Habana oct.-dic. 2014, 30 de agosto de 2014, fecha de consulta 20 de octubre del 2020, en la web "http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75152014000400009"

BLOG ADMINISTRACIÓN. Importancia de la jerarquía en la empresa. (en línea) 23, junio de 2014 (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: <https://www.alternativexperience.com/laimportanciadelajerarquiaenlaempresa/#:~:text=En%20una%20empresa%20que%20cuenta,nivel%20dentro%20de%20la%20empresa.>

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 8 ed. Santa fe de Bogotá, CO, McGraw-Hill. 2015. 596p.

FLORES, Claudio. MARTINEZ, Juan Carlos. La economía. Virtudes e inconvenientes: manual básico para no economistas. Colombia: Ril Ed. 2006. 456p.

GARZÓN CASTRILLON, Manuel Alfonso. El desarrollo organizacional y el cambio planeado. Bogotá: Ed. Universidad del Rosario, 2005. 207p.

GIUDICE, Carlos y PEREYRA, Andrea. Organización industrial: procesos. La plata, Argentina: Universidad Tecnológica Nacional, 2005. 24p.

GONZALES, CHÁVEZ y CHÁVEZ, Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para los procesos de Inventario y Caja General de Farmacia Homeopática Integral Biosalud sede Pasto, Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, 05 de mayo del 2019. 125p.

GUERRA, Guillermo E. El agronegocio y la empresa agropecuaria frente al siglo XXI. San José, Costa Rica: IICA, 2002. 509p.

GUERRERO ORTIZ, Mario. En Salud – Pasto Tierra Cultural. (en línea) (s.f.). (consultada: 28, 02 de 2021). Disponible en: <https://pastotierracultural.jimdofree.com/el-municipio/salud/>.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación (en línea). Agosto, 2017 (consultada: 10, abril, 2021). Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC. Departamento de Nariño, (en línea) 2018 (consultada: 20, 07, 2021) Disponible en: <https://www.todacolombia.com/departamentos-de-colombia/narino/index.html>

KRAJEWSKI, Lee J. RITZMAN, Larry P. Administración de operaciones: estrategia y análisis. México: Pearson educación, 2000. 928p.

LÓPEZ, David. ¿En qué consiste el diseño organizacional de una empresa? (en línea) 05, febrero de 2019 (consultada: 23, noviembre de 2021). Disponible en: <https://www.emprendepyme.net/en-que-consiste-el-diseno-organizacional-de-una-empresa.html>.

LÓPEZ, José Francisco. Proceso administrativo. (en línea) 01, abril de 2019 (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

LUSTHAUS, Charles. Banco Interamericano de Desarrollo. Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. Canadá. 2002. 32p.

MAQUEDA, Javier y LLAGUNO, José Ignacio. Marketing estratégico para empresas de servicios. Madrid: Ed. Díaz de Santos, 1995. 72p.

MARTÍN ARTILES, Antonio. Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales. Ed. Delta Publicaciones. 2da Ed. España. 2007. 23p.

MEJIA JERVIS, Tatiana. Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos (en línea). 27, agosto de 2020 (consultada: 10, abril, 2021). Disponible en: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

NICUESA, Maite. Definición de Método Empírico Analítico (en línea). 2015 (consultada: 10, abril, 2021). Disponible en: <https://www.definicionabc.com/ciencia/metodo-empirico-analitico.php>

PARRA GARZÓN, Edison. En Nariño, el desempleo es un asunto muy serio. (en línea) 03, mayo de 1995 (consultada; 28, 02 de 2021). Disponible en: www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-321340.

PUBLICACIONES VERTICE. Estructuras organizativas. España: Editorial Vertice, 2007. 172p.

QUESTIONPRO. La importancia del servicio al cliente. (en línea) 2021 (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-del-servicio-al-cliente/>

RAFFINO, María Estela. Concepto de método analítico (en línea). 14, agosto, 2020 (consultada: 10, abril de 2021). Disponible en: <https://concepto.de/metodo-analitico/>.

RAMIREZ, Santiago. Teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy. México: Universidad Autónoma de México, 1999. 22p.

RAMOS HUANCANI, Wilfredo. La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas. Ciudad de La Paz - Estado Plurinacional de Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés, 2018. 128p.

REYES PONCE, Agustín. Administración de empresas: teoría y práctica. México: Limusa, 2004. 320p.

ROBBINS, Stephen P. Comportamiento organizacional. 10ª Ed. México: Pearson Educación. 2004.704p.

ROS, Jaime. La teoría del desarrollo y la economía del crecimiento. Colombia: Fondo de Cultura Económica, 2004. 480p.

SALLENAVE, JP. La gerencia integral. Bogotá, CO, Editorial Norma. 1994. 23p.

semana.com. Crecimiento de las droguerías en Colombia es discreto pero constante. (en línea). 01, agosto de 2018 (consultada: 01, 08, 2020). Disponible en <https://www.semana.com/pais/articulo/mercado-de-las-droguerias-en-colombia-nielsen/253923/>

STONER, Jaf; FREEMAN Re; GILBERT, Jd. Administración. México, Prentice Hall. 1996. p. 30-65.

VÁSQUEZ ROJAS, Claudia. Estructura organizacional, tipos de estructura y organigramas. (en línea) (2020, junio 23). (consultada: 23, 11, 2021). Disponible en: [https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organización-organigramas/Estructura organizacional, tipos de estructura y organigramas](https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organización-organigramas/Estructura%20organizacional,%20tipos%20de%20estructura%20y%20organigramas).

ANEXOS

ANEXO A. FORMATO DE ENCUESTA TRABAJADORES

UNIVERSIDAD CESMAG Programa de Administración de Empresas



Encuesta dirigida al personal de Droguerías Pasteur

OBJETIVO: Recolectar información para identificar la situación actual de la estructura organizacional en la empresa Droguerías Pasteur en la ciudad de Pasto Nariño.

Instrucciones: Lea cada pregunta y marque con un visto la alternativa que considere la respuesta adecuada. Debe ser lo más objetivo posible.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por los estudiantes de la Universidad Cesmag.

CUESTIONARIO

1. ¿Cumple la empresa con la misión y visión?
Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

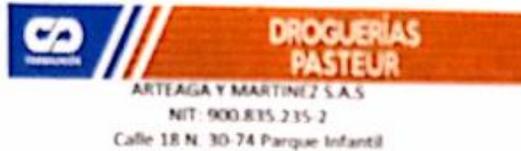
2. ¿Conoce usted las fortalezas y debilidades de la empresa?
Si ()
No ()

3. ¿Cree usted que a la empresa Droguerías Pasteur le hace falta un diseño organizacional?

4. ¿Piensa usted que está bien definida la estructura organizacional de la empresa Droguerías Pasteur?
De acuerdo ()
En desacuerdo ()

5. ¿Cómo considera usted que es el proceso administrativo que se aplica en la empresa Droguerías Pasteur?
6. ¿Piensa usted que debería existir un diseño de los procesos en la empresa Droguerías Pasteur?
De acuerdo ()
En desacuerdo ()
7. ¿Considera usted que Droguerías Pasteur está evaluando el desempeño de los colaboradores?
Permanentemente ()
Ocasionalmente ()
Nunca ()
8. ¿Conocen los colaboradores las funciones que deben desempeñar en su puesto de trabajo?
Siempre ()
A veces ()
Nunca ()
9. ¿Son indispensables los sistemas de comunicación para el cumplimiento de tareas y obligaciones de los colaboradores de la empresa?
Bueno ()
Regular ()
Malo ()
10. ¿Mejorará en la empresa las relaciones entre jefes y colaboradores a través de una organización funcional?
Definitivamente si ()
Indeciso ()
Definitivamente no ()
11. ¿Es necesario definir los niveles jerárquicos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?
De acuerdo ()
En desacuerdo ()
12. ¿Realiza Droguerías Pasteur capacitaciones al personal para brindar una buena atención a los clientes?
Permanentemente ()
Ocasionalmente () Nunca ()

ANEXO B. AUTORIZACIÓN PROPUESTA DE TRABAJO



San Juan de Pasto, septiembre 20 de 2020

Señores:

UNIVERSIDAD CESMAG
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Administración de Empresas
Ciudad

Ref.: Autorización de Propuesta de Trabajo de Grado

Cordial Saludo,

Yo, Héctor Martínez Guerrero identificado con C.C. 12.963.964 de Tuquerres, en mi calidad de Gerente General de DROGUERIAS PASTEUR en la ciudad de Pasto, autorizo a Dennis Julieth Calvachi Insuasty, Daissy Guadalupe Chafac Molina, Jonathan Guerrero Urbano, estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Universidad CESMAG, para desarrollar el proyecto denominado Diseño de una estructura organizacional para las Droguerías Pasteur en la Ciudad de San Juan de Pasto y facilitare la información pertinente para dicho fin.

Como condiciones contractuales, los estudiantes se obligan a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información que, con objeto de la relación de trabajo, les sea suministrada, (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

Atentamente,

Héctor Martínez Guerrero
C.C. 12.963.964
Teléfono: 724 18 55
Correo: hecmarg964@hotmail.com

 <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, Junio 21 de 2022

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado: DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LAS DROGUERÍAS PASTEUR EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO, presentado por el (los) autor(es) DENNIS JULIETH CALVACHI INSUASTY, y DAISSY GUADALUPE CHAÑAC MOLINA del Programa Académico Administración de Empresas al correo electrónico trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



Marino Orlando Estupiñan Revelo
12.975.607 de Pasto.
Administración de Empresas.
310 562 9694
moestupinan@unicesmag.edu.co

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7</small> <small>VIAJERA UNIVERSITARIA DE COLOMBIA</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: DENNIS JULIETH CALVACHI INSUASTY	Documento de identidad: 1.085.329.882
Correo electrónico: Juliethcalvachi29@gmail.com	Número de contacto: 300 740 82 42
Nombres y apellidos del autor: DAISSY GUADALUPE CHAÑAC MOLINA	Documento de identidad: 1.085.312.195
Correo electrónico: Deisy24199@gmail.com	Número de contacto: 3157383084
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del asesor: MARINO ORLANDO ESTUPIÑAN REVELO	Documento de identidad: 12.975.607
Correo electrónico: moestupinan@unicesmag.edu.co	Número de contacto: 3105629694
Título del trabajo de grado: DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LAS DROGUERÍAS PASTEUR EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO.	
Facultad y Programa Académico: Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Programa de 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.
- 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 21 días del mes de Junio del año 2022

Nombre del autor: Daissy Guadalupe Chañac Molina	Nombre del autor: Dennis Julieth Calvachi Insuasty
Nombre del autor:	Nombre del autor:
Nombre del asesor: MARINO ORLANDO ESTUPIÑAN REVELO	

