

REVIEW

Proposed Administrative Structure for the Improvement of the Titan Supermarket in Pasto, Colombia

Propuesta de Estructura Administrativa para la Mejora del Supermercado Titán en Pasto, Colombia

Carmen Jineth Arroyo Ceballos^a, Luisa Fernanda Daza Cabrera^a, Ana Milena Torres Villalobos^a, Claudia Magali Solarte Solarte^a

^aUniversidad CESMAG, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Colombia.

How to Cite: Arroyo Ceballos, C. J., Daza Cabrera, L. F., Torres Villalobos, A. M., & Solarte Solarte, C. M. (2023). Proposed Administrative Structure for the Improvement of the Titan Supermarket in Pasto, Colombia. *Edu - Tech Enterprise*, 1, 28. <https://doi.org/10.71459/edutech202328>

Submitted: 16-05-2023

Revised: 13-09-2023

Accepted: 22-12-2023

Published: 23-12-2023

ABSTRACT

The purpose of the research was to analyse the organisational situation of the Titan Supermarket, located in San Juan de Pasto, in order to propose a structural design that would optimise its administrative processes, work functions and the fulfilment of institutional objectives. The study identified deficiencies in the allocation of functions, internal communication and strategic management, factors that had limited its development and competitiveness. A clear and functional organisational structure was proposed, based on administrative theories such as Chiavenato's administrative process and concepts such as organisational charts, job analysis and job descriptions. A review of international, national and regional background information showed that many micro-enterprises lacked formal organisational models, which led to disorganisation and poor performance. However, the cases studied showed that the implementation of clear structures favoured sustained growth, staff motivation and the strengthening of corporate identity. The study was considered feasible because it had the support of the supermarket manager and access to academic sources and adequate logistical resources. The results obtained represented a contribution to management, employees and the community, enabling better planning, strategy development and service quality. In conclusion, the organisational design formulated in this research provided the company with tools to face its current and future challenges with order, efficiency and strategic vision, strengthening its position in the local market.

Keywords: organizational structure; job functions; administration; organization chart; titan supermarket.

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito analizar la situación organizacional del Supermercado Titán, ubicado en San Juan de Pasto, con el fin de proponer un diseño estructural que optimizara sus procesos administrativos, funciones laborales y el cumplimiento de objetivos institucionales. El estudio permitió identificar deficiencias en la asignación de funciones, comunicación interna y dirección estratégica, factores que habían limitado su desarrollo y competitividad. Se propuso una estructura organizacional clara y funcional, fundamentada en teorías administrativas como el proceso administrativo de Chiavenato, y en conceptos como organigrama, análisis de cargos y manuales de funciones. Mediante la revisión de antecedentes a nivel internacional, nacional y regional, se evidenció que muchas microempresas carecían de modelos organizativos formales, lo que generaba desorganización y bajo rendimiento. Sin embargo, los casos estudiados demostraron que la implementación de estructuras claras favorecía el crecimiento sostenido, la motivación del personal y el fortalecimiento de la identidad empresarial. El estudio se consideró viable por contar con el respaldo del gerente del supermercado, el acceso a fuentes académicas y recursos logísticos adecuados. Los resultados obtenidos representaron un aporte para la gerencia, los empleados y

la comunidad, permitiendo una mejor planificación, desarrollo de estrategias y calidad en el servicio. En conclusión, el diseño organizacional formulado en esta investigación brindó a la empresa herramientas para afrontar sus desafíos actuales y futuros con orden, eficiencia y visión estratégica, fortaleciendo su posicionamiento en el mercado local.

Palabras clave: estructura organizacional; funciones laborales; administración; organigrama; supermercado titán.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación, tiene como objetivo analizar la situación actual del negocio, que le permitirá establecer una estructura organizacional, para que la empresa logre un crecimiento, establecer un sistema de roles que desarrollen los miembros de la organización para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación del supermercado Titán en la ciudad de San Juan de Pasto, ya que es importante que las responsabilidades estén claramente definidas y cada empleado tenga la descripción de las funciones que debe desempeñar en su trabajo y conocer la posición de su cargo en el organigrama de la empresa, con el fin de relacionarse con la estructura jerárquica de la organización, porque en ella se indica la forma en que se interrelacionan diversas tareas o funciones. El diseño organizacional le permitirá al supermercado Titan, contar con una nueva organización para que pueda poner en funcionamiento el proceso administrativo, en el cual se detalla los principios básicos de una empresa a fin de que tenga un ordenamiento y funcionamiento adecuado. En este sentido, se ha decidido realizar un análisis interno, donde se pretende minimizar las debilidades que se presentan en esta, con el fin de plantear alternativas de solución que contribuyan a mejorar las ventas y los ingresos económicos.

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

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

Viabilidad

Este proyecto es viable para su desarrollo, porque cuenta con el apoyo del Gerente Oscar Andrés Ordoñez, del Supermercado Titan además cuenta con suficientes recursos para realizar el estudio, investigadores que están siendo asesorados de las mejores fuentes entre ellos los que ofrece la Universidad Cesmag como docentes capacitados, biblioteca, trabajos de grado como referentes.

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

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

DESARROLLO

Antecedentes

A Nivel Internacional

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

Como objetivo general se tiene:

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

Como objetivos específicos se tiene:

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

Entre las conclusiones están:

- El problema del local se radica por la carencia de una estructura organizacional; ya que no cuenta con un modelo adecuado, aunque existe un modelo de manera empírica, por lo cual el presente trabajo se realizó con el propósito de dar a conocer un direccionamiento más claro de las líneas de mandos, funciones para su debida aplicación en beneficio del local.
- Mediante la observación se encontró los principales problemas que afectan a establecimiento de igual manera las actividades desempeñadas por los empleados no están ligadas a la función de cargo o rol puesto que ocupa el personal.
- Por medio de la entrevista que se le realizó el gerente u propietario del Supermercado nos arroja como resultados que reduce costos en recursos humanos es decir (carencia de personal para la atención de los clientes), logrando mayor liquidez del negocio, pero como consecuencia trae el descuido de las demás actividades como es la de pago a proveedores por el desconocimiento de las facturas por pagar, ya que no existe un registro adecuado de las mismas.

Aporte

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

A Nivel Nacional

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

Como objetivo general se tiene:

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

Como objetivos específicos se tiene:

- Levantar el estado del arte con respecto a las diferentes teorías de estructuras organizacionales.
- Identificar los recursos con los que cuenta la empresa: humano, tecnología y materiales.
- Describir los cargos, funciones, procedimientos, áreas y objetivos de la empresa.
- Construir las áreas con sus objetivos y sus estrategias.
- Desarrollar el organigrama de la organización.

Entre las conclusiones están:

- Como conclusión general se puede afirmar que los beneficios y contribución que tiene la implementación de una estructuración formal en una empresa sin lugar a duda generan proyección. Una estructura organizacional más sólida puede consolidar desarrollo personales y profesionales generando crecimiento direccionado de forma bilateral, entre empresa y empleado.
- A pesar de que se tienen claros todos los beneficios siguen predominando las empresas informales que hacen procesos anticuados, que enfocan su capacidad en reducir costos y generar ventas, olvidando factores importantes como lo es la adecuada estructuración. Se piensa que únicamente las grandes y medianas empresas son las que necesitan estar organizadas. No se toma en cuenta que para que una empresa pequeña pueda crecer debe estar bien estructurada y debe tener un direccionamiento estratégico, esto quiere decir que tenga: áreas o departamentos, cargos, funciones y procedimientos.
- Para BIOX S.A.S fue una decisión acertada realizar su estructuración desde un inicio, ya que el mercado de los productos de consumo humano, a base de materias primas orgánicas ha crecido más de un 200% entre los años 2011 y 2015, según datos de la consultora Mintel. Al encontrarse actualmente en un mercado en expansión, requiere que detrás de su operación haya una formalización en sus procesos y actividades

Aporte

Este antecedente nos ayuda a plantear una serie de propuestas que van direccionadas, a mejorar los procesos logísticos de un autoservicio, a través de oportunidades detectadas en cada uno de los sub-procesos logísticos,

proponiendo mejoras de forma secuencial que se encadenen y logren efectividad en los procesos de la red de abastecimiento.

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

A Nivel Regional

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

Como objetivo general se tiene:

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

Como objetivos específicos se tiene:

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

Entre las conclusiones están:

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

Aporte

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

Marco Contextual

Macro contexto

Dentro del territorio colombiano al suroeste se ubica el departamento de Nariño compartiendo frontera con Ecuador y con entrada al océano pacifico en la zona de Tumaco, su capital es la ciudad de San Juan de Pasto. La superficie es de 33 268 kilómetros cuadrados y limita por el norte con el departamento del Cauca (franja del territorio en litigio) por el este con el departamento del Putumayo (franja de territorio en litigio), por el sur con la república del Ecuador y por el oeste con el océano pacífico. Las grandes cadenas de supermercados del País siguen comprando y/o aliándose con las tiendas de barrio.

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

División Administrativa

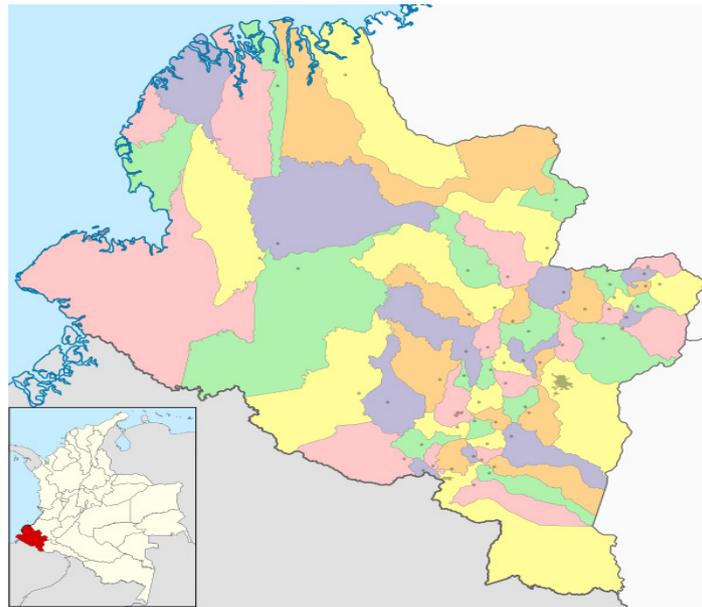
En la región de Nariño se encuentra gran diversidad de culturas y grupos sociales además este se encuentra distribuido de la siguiente manera. “el departamento está dividido en 63 municipios; 230 corregimientos, 416 inspecciones de política, numerosos caseríos y sitios poblados. Los municipios están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

Actividades económicas

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

Figura 1.

Mapa del Departamento de Nariño



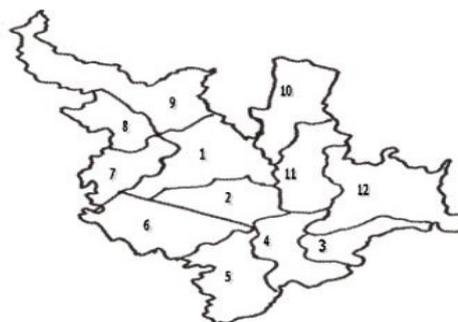
Fuente: Wikipedia. [https://es.wikipedia.org/wiki/Nari%C3%B1o_%28Colombia%29#/media/Archivo:Colombia_Nari%C3%B1o_location_map_\(adm_colored\).svg](https://es.wikipedia.org/wiki/Nari%C3%B1o_%28Colombia%29#/media/Archivo:Colombia_Nari%C3%B1o_location_map_(adm_colored).svg)

Micro contexto

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

Figura 2.

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



Fuente: planeación municipal 2018

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

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

Reseña Histórica

El supermercado Titan representa a un supermercado dedicado a actividades comerciales, inicio operaciones en la ciudad de Pasto fue creado en el año 2004, pensado como un negocio que facilite el alcance de la canasta familiar a todos los ciudadanos, en especial a los residentes del barrio Tamasagra y sus alrededores, su gerente el señor Oscar Ordoñez, egresado de la Universidad Cesmag como Administrador de Empresas, decidió con su aprendizaje idear un negocio pensando en las necesidades de los habitantes de este barrio mencionado. Al darse cuenta que el barrio contaba con tiendas pequeñas, las cuales no se encontraba disponibles siempre ya que no mantenían un horario definido y fijándose en los precios variantes que manejaban las diferentes tiendas. Pensando eso decidió crear el supermercado tratando de manejar la mayoría de productos accesibles para todos los usuarios. Pero la tarea no fue fácil, significaron años de esfuerzo para que el supermercado Titan comenzara a ganarse un lugar en el corazón de la gente del Barrio Tamasagra y a crecer y lograr lo que es en este momento.

Marco Legal

Legislación Sanitaria

Según el Ministerio de Salud de Colombia (2020) en el decreto 3075 de 1997 se dictan las siguientes disposiciones: Decreto 3075 de 1997: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 9 de 1979 y se dictan otras disposiciones. La salud es un bien de interés público. En consecuencia, las disposiciones contenidas en el presente Decreto son de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos, y se aplicaran:

- a. A todas las fábricas y establecimientos donde se procesan los alimentos; los equipos y utensilios y el personal manipulador de alimentos.
- b. A todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.
- c. A los alimentos y materias primas para alimentos que se fabriquen, envasen, expendan, exporten o importen, para el consumo humano.
- d. A las actividades de vigilancia y control que ejerzan las autoridades sanitarias sobre la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación y comercialización de alimentos, sobre los alimentos y materias primas para alimentos.

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

Localización y accesos

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

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

Pisos y drenajes

- Los pisos deben estar contruidos con materiales que no generen sustancias o contaminantes tóxicos, resistentes, no porosos, impermeables, no absorbentes, no deslizantes y con acabados libres de grietas o defectos que dificulten la limpieza, desinfección y mantenimiento sanitario.
- El piso de las áreas húmedas de elaboración debe tener una pendiente mínima de 2% y al menos un

drenaje de 10 cm de diámetro por cada 40 m² de área servida; mientras que en las áreas de baja humedad ambiental y en los almacenes, la pendiente mínima será del 1% hacia los drenajes, se requiere de al menos un drenaje por cada 90 m² de área servida. Los pisos de las cavas de refrigeración deben tener pendiente hacia drenajes ubicados preferiblemente en su parte exterior.

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

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

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

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

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

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

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

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

Marco teórico

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

Proceso Administrativo

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

- Planeación: para el desarrollo de la investigación, es necesario entender la planeación como la primera etapa del ciclo administrativo que consiste en determinar una secuencia lógica de trabajo, que dé respuesta al “qué”, “cómo”, “cuándo” y “dónde” del accionar de una organización
- Organización: es necesario determinar que medios y medidas utilizar para lograr lo que se desea, y de esto se encarga la etapa de organización. Disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que pueda logra los objetivos de manera eficiente.
- Dirección: es el tercer elemento del proceso administrativo, consiste en establecer una estructura formal de la institución vigilando además la administración de acuerdo con las proyecciones establecidas por los niveles de autoridad.
- Control: el control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos

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

Figura 3.
Ciclo administrativo



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

Además, se desarrollarán conceptos administrativos fundamentales como lo son la gestión logística y la gestión de compras, los cuales ayudaran a comprender la importancia de ellos en el desarrollo de la temática estudiada. La gestión logística que consiste en: “el proceso de planeación, implementación y control de la eficiencia, del flujo efectivo, almacenamiento de bienes, prestación de servicios y la información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el propósito de atender y satisfacer las expectativas y requerimientos de los clientes”. La gestión de compras se refiere a “no es más que el hecho de adquirir bienes y servicios. Todo esto con la finalidad de asegurar que el flujo productivo de la empresa no se detenga” (Ballesteros y Ballesteros, 2018).

Figura 4.
Proceso administrativo



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

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

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

El manual de organización y funciones

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

Utilidad

1. Determina las funciones específicas de los cargos o puestos de trabajo, cuyo cumplimiento contribuye a lograr que se cumplan los objetivos funcionales de las unidades orgánicas de cada dependencia, así como las responsabilidades y obligaciones asignadas al cargo o puesto de trabajo, en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente.
2. Proporciona información a los directivos y personal sobre sus funciones y ubicación en la estructura orgánica de la entidad.
3. Ayuda a la simplificación administrativa, proporcionando información sobre las funciones que les corresponde desempeñar al personal, al ocupar los cargos o puestos de trabajo, que constituyen acciones de una etapa o paso en el flujo de procedimientos.
4. Facilita el proceso de inducción y adiestramiento del personal nuevo y de orientación al personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad las funciones y responsabilidades del cargo o puesto de trabajo al que han sido asignados, así como la aplicación de programas de capacitación.

Marco Conceptual

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

Administración de una empresa: indica un conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que se tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización una empresa, a través de la provisión de los medios necesarios para obtener los resultados con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia; se espera que con el diseño de una estructura administrativa para que el supermercado Titan, en su administración mejore y se consigan los objetivos corporativos de la actual sea mucho más eficiente y eficaz.

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

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

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

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

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

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

Para que una estructura organizacional cumpla con sus propósitos debe:

1. Tener objetivos precisos, reales y medibles.
2. Definir puntualmente la jerarquía, deberes y actividades de cada persona dentro de la organización.
3. Tipos de estructura organizacional generalmente se habla de cuatro tipos de estructura organizacional:
 - Lineal: contempla como principio organizador la jerarquía, es decir, la autoridad directa del jefe sobre sus subordinados, ya que sobre él recaen todas las decisiones y todas las responsabilidades. Es una estructura que privilegia la rapidez, la contabilidad clara y sencilla, dado que los cargos están muy bien delimitados en la estructura, atendiendo los empleados a la guiatra de un jefe compartido. Es el modelo preferido por empresas pequeñas, de baja producción y poco capital humano.
 - Funcional: propone la división de las labores de la organización en unidades híper especializadas, cada una al mando de un jefe independiente, que coordina su equipo de trabajo y permite la comunicación con los demás equipos. Es una estructura versátil, flexible y muy popular, especialmente para empresas de mayor envergadura y abundante personal.
 - De Staff: un modelo empresarial minimalista, que prefiere depositar en contrataciones externas (outsourcing o tercerización) muchas de las funciones que en otros modelos implicarían la construcción de una unidad de trabajo. Es un modelo flexible y moderno, que sin embargo requiere de una fluidez de capitales que justifique no tener un equipo propio en vez de subcontractarlo.
 - Matricial: la empresa se estructura en base a equipos de trabajos autónomos y desconectados entre sí, cada uno asignado a un proyecto puntual y compuesto por un conjunto diverso de trabajadores al mando de un coordinador que se reporta individualmente a la cabeza de la organización. Es la estructura más dispersa conocida y la que más le conviene a los gigantescos consorcios empresariales transnacionales.

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

Objetivos Corporativos: estos son los que indican los resultados que la empresa desea alcanzar en un plazo determinado, estos deben ser medibles, alcanzables, cuantificables. Es Necesario conocer los evaluarlos para determinar si la empresa está encaminada a lograr un completo desarrollo de los mismos; se espera que con la investigación definir unos objetivos corporativos los cuál es el rumbo para el Supermercado Titán.

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

CONCLUSIONES

El desarrollo de esta investigación ha permitido evidenciar la importancia de implementar una estructura organizacional clara, eficiente y funcional en el Supermercado Titán, con el fin de fortalecer su crecimiento, mejorar la gestión administrativa y optimizar el desempeño del talento humano. A través del análisis interno de la empresa, se identificaron falencias relacionadas con la asignación de funciones, comunicación interna, y ausencia de una dirección estratégica, lo cual ha limitado su capacidad de expansión y competitividad frente a un entorno comercial cambiante y exigente.

Los antecedentes revisados a nivel internacional, nacional y regional han demostrado que la falta de una estructura organizacional adecuada es una problemática común en las micro y pequeñas empresas, generando desorganización, duplicidad de funciones, conflictos de roles y disminución de la productividad. No obstante, dichos estudios también resaltan que el diseño e implementación de un organigrama funcional, junto con manuales de funciones y procesos definidos, promueven la eficiencia operativa, el trabajo colaborativo y la toma de decisiones informadas.

En el caso del Supermercado Titán, contar con una estructura organizacional formal no solo permitirá alinear a los colaboradores con los objetivos corporativos, sino también mejorar los niveles de satisfacción laboral, fomentar la capacitación continua, y establecer mecanismos de control y evaluación más eficaces. Asimismo, el diseño organizacional propuesto brindará una base sólida para futuras estrategias de crecimiento, ofreciendo a la empresa una ventaja competitiva sostenible dentro del mercado local de San Juan de Pasto.

En conclusión, el presente estudio constituye una herramienta valiosa tanto para los directivos como para los empleados del Supermercado Titán, permitiéndoles afrontar los retos administrativos actuales con mayor orden, claridad y proyección, contribuyendo al fortalecimiento de la empresa como un actor comercial dinámico, organizado y comprometido con el desarrollo económico de su comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballesteros, D. y Ballesteros, P. (2018). Importancia de la administración logística [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica de Pereira]. Repositorio institucional. file:///C:/Users/Docentes/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaAdministracionLogistica-4749451.pdf
- Briones, G. (1999). La investigación social y educativa: módulo 1. Tercer Mundo Editores.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Congreso de la República de Colombia. (1993, 23 de diciembre). Ley 100 de 1993. Secretaría General del Senado. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
- Hernández, R., Collado, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Méndez, E. (2019). Metodología de la investigación. Universidad Agraria Virtual. http://www.uniagrariavirtual.edu.co/campus/contenidos/metodologia-de-la-investigacion/tema_6_marco_metodolgico.html
- Ministerio de Salud. (2020, 13 de febrero). Decreto 2035 de 1997. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%203075%20DE%201997.pdf
- Ministerio de Protección Social. (2011). Código Sustantivo del Trabajo. Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/Codigo%20Sustantivo%20del%20Trabajo%20Colombia.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2012). Resolución 1409 de 2012. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00001409_de_2012.pdf
- Ministerio de la Protección Social. (2007). Resolución 2346 de 2007. Instituto Nacional de Salud. <https://www.ins.gov.co/Normatividad/Resoluciones/RESOLUCION%202346%20DE%202007.pdf>
- Quijano, A. (2009). Guía de investigación cuantitativa. CESMAG.
- Raffino, M. (2019). Estructura organizacional. Concepto.de. <https://concepto.de/estructura-organizacional/#ixzz66MtkQWo4>
- Rojas, J. (2005, 1 de agosto). Glosario de administración de empresas. GestioPolis. <https://www.gestiopolis.com/glosario-de-administracion-de-empresas/>

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Ninguno.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.

Curación de datos: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.

Análisis formal: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.

Investigación: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.

Metodología: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.

Administración del proyecto: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.

Recursos: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.

Software: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali

Solarte Solarte.

Supervisión: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.

Validación: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.

Visualización: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.

Redacción – borrador original: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.

Redacción – revisión y edición: Carmen Jineth Arroyo Ceballos, Luisa Fernanda Daza Cabrera, Ana Milena Torres Villalobos, Claudia Magali Solarte Solarte.