

## COMUNICACIÓN BREVE

### Business Strengthening through Organisational Design at Titan Supermarket

## Fortalecimiento Empresarial a través del Diseño Organizacional del Supermercado Titán

Carmen Jineth Arroyo Ceballos<sup>a</sup>, Luisa Fernanda Daza Cabrera<sup>a</sup>, Ana Milena Torres Villalobos<sup>a</sup>, Claudia Magali Solarte Solarte<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Universidad CESMAG, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Colombia.

**Cite as:** Arroyo Ceballos, C. J., Daza Cabrera, L. F., Torres Villalobos, A. M., & Solarte Solarte, C. M. (2023). Business Strengthening through Organisational Design at Titan Supermarket. *Edu - Tech Enterprise*, 1, 30. <https://doi.org/10.71459/edutech202330>

**Submitted:** 20-05-2023

**Revised:** 17-09-2023

**Accepted:** 25-12-2023

**Published:** 26-12-2023

## ABSTRACT

The study conducted on the Titan Supermarket, located in the city of Pasto, focused on organisational design as a key tool for improving its internal structure and adapting to a competitive business environment. Based on an organisational diagnosis, deficiencies were identified, such as the absence of job descriptions, hierarchical disorganisation, and limited internal communication. These shortcomings were attributable to empirical management based on experience rather than structured models. Based on the theories of Chiavenato (2004), an organisational model was proposed that included the creation of a functional organisational chart, job descriptions, the development of administrative manuals, and the establishment of formal communication channels. The contributions of Ballesteros and Ballesteros (2018) on the importance of logistics and Raffino (2019) on hierarchical structure were also highlighted. The methodology used, based on Hernández et al. (2010) and Méndez (2019), included document analysis and interviews. The proposal was framed within the legal regulations in force in Colombia, such as Law 100 of 1993 and decrees related to occupational health and safety. It was concluded that the implementation of the organisational design would strengthen the working environment, increase operational efficiency, improve customer service and contribute to the company's positioning in the local market. Furthermore, it was considered that the positive impact would be reflected not only within the organisation but also in the community of Pasto.

**Keywords:** organizational design; hierarchical structure; functions; logistics; labour regulations.

## RESUMEN

El estudio realizado sobre el Supermercado Titán, ubicado en la ciudad de Pasto, se enfocó en el diseño organizacional como una herramienta clave para mejorar su estructura interna y adaptarse a un entorno comercial competitivo. A partir de un diagnóstico organizacional, se identificaron deficiencias como la ausencia de manuales de funciones, desorganización jerárquica, y una comunicación interna limitada. Estas falencias fueron atribuibles a una gestión empírica basada en la experiencia y no en modelos estructurados. Con base en las teorías de Chiavenato (2004), se propuso un modelo de organización que incluyó la creación de un organigrama funcional, descripción de cargos, elaboración de manuales administrativos y establecimiento de canales de comunicación formal. Se destacaron también los aportes de Ballesteros y Ballesteros (2018) en cuanto a la importancia de la logística y de Raffino (2019) sobre la estructura jerárquica. La metodología empleada, sustentada en Hernández et al. (2010) y Méndez (2019), incluyó análisis documental y entrevistas. La propuesta se enmarcó dentro de las normativas legales vigentes en Colombia, como la Ley 100 de 1993 y los decretos relacionados con seguridad y salud laboral. Se concluyó que la implementación del diseño organizacional fortalecería el clima laboral, aumentaría la eficiencia operativa, mejoraría la atención al cliente y contribuiría al posicionamiento de la empresa en el mercado local. Además, se consideró que el impacto positivo se reflejaría no solo en el interior de la organización, sino también en la comunidad de Pasto.

**Palabras clave:** diseño organizacional; estructura jerárquica; funciones; logística; normativa laboral.

---

## FUNDAMENTOS

El diseño organizacional representa una herramienta esencial para establecer las bases del funcionamiento estructurado de una empresa, especialmente en contextos de creciente competencia y demanda por parte de los consumidores. En el caso del Supermercado Titán, ubicado en la ciudad de San Juan de Pasto, Colombia, la implementación de un diseño organizacional adecuado se ha considerado una necesidad estratégica para lograr eficiencia operativa, mejorar la comunicación interna, definir funciones claras, e impulsar el crecimiento empresarial en un entorno altamente cambiante.

Esta comunicación tiene como objetivo exponer los fundamentos, beneficios y propuesta de un diseño organizacional para el Supermercado Titán, sustentado en teorías administrativas, metodologías de investigación y principios legales pertinentes. Se hace uso de aportes de autores clave como Chiavenato (2004), Ballesteros y Ballesteros (2018), Briones (1999), Raffino (2019), entre otros, para estructurar una base teórica y metodológica que permita una implementación efectiva.

Idalberto Chiavenato (2004) propone una división clásica del proceso administrativo en cuatro funciones esenciales: planificación, organización, dirección y control. Estas funciones constituyen la columna vertebral de cualquier diseño organizacional efectivo, ya que permiten alinear los recursos y esfuerzos hacia los objetivos corporativos. En el caso del Supermercado Titán, estas funciones se deben aplicar mediante la delimitación clara de roles, asignación eficiente de recursos humanos y materiales, y el establecimiento de líneas de autoridad y comunicación.

Según Raffino (2019), la estructura organizacional es el modelo jerárquico que facilita la administración de las actividades empresariales. Esta estructura debe contemplar la jerarquía, funciones y responsabilidades de cada miembro dentro de la organización. De esta forma, se eliminan ambigüedades y se fomenta un ambiente de trabajo cooperativo y eficiente.

Ballesteros y Ballesteros (2018), en su estudio sobre administración logística, resaltan que una organización bien estructurada permite optimizar el flujo de bienes, servicios e información, favoreciendo el cumplimiento de las expectativas del cliente y la competitividad de la empresa. En un supermercado como Titán, la logística interna y la gestión de compras son fundamentales para garantizar la disponibilidad y calidad de los productos ofrecidos.

Hernández, Collado y Baptista (2010), y Méndez (2019), destacan la importancia de una metodología de investigación estructurada para diagnosticar la situación actual de una empresa y formular propuestas de mejora. La metodología empleada en este estudio incluyó el análisis documental, entrevistas a los empleados y observación directa de los procesos operativos del supermercado.

Briones (1999) subraya que la investigación social permite entender los contextos culturales y organizacionales que afectan el comportamiento de las personas dentro de una institución. En este caso, el contexto local de Pasto y las particularidades de su entorno comercial fueron considerados en el análisis.

El análisis interno realizado en el Supermercado Titán permitió identificar varias debilidades organizacionales: ausencia de manuales de funciones, confusión en las responsabilidades del personal, deficiente comunicación interna y carencia de una estructura jerárquica formal. Estas debilidades han generado duplicidad de funciones, desmotivación del personal, y bajo aprovechamiento de los recursos.

Se identificó, además, que la empresa opera de manera empírica, guiada por la experiencia del gerente y algunos empleados antiguos. Si bien esto ha permitido mantener el negocio en funcionamiento, limita su posibilidad de crecimiento, estandarización y proyección a largo plazo.

El diseño organizacional propuesto contempla la creación de un organigrama funcional, en el cual se establezcan claramente los niveles de jerarquía: gerencia general, áreas funcionales (logística, ventas, contabilidad, talento humano) y roles operativos. Cada puesto contará con una descripción de funciones, perfil del cargo y líneas de supervisión y coordinación.

Asimismo, se propone la elaboración de manuales administrativos, como el manual de funciones y procedimientos, que sirvan de guía tanto para el ingreso de nuevo personal como para la evaluación del desempeño del recurso humano actual. Estos manuales deben ser revisados y actualizados periódicamente.

Se recomienda también establecer un sistema de comunicación interna, mediante reuniones semanales, buzón de sugerencias y canales digitales, con el fin de fomentar el trabajo colaborativo y resolver conflictos de manera oportuna.

La propuesta de organización debe ajustarse a las normativas nacionales, tales como:

1. Ley 100 de 1993, que garantiza la seguridad social de los empleados.
2. Decreto 3075 de 1997, relacionado con las condiciones sanitarias para la manipulación de alimentos.
3. Resoluciones 1409 de 2012 y 312 de 2019, sobre condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

La incorporación de estas disposiciones legales no solo asegura el cumplimiento normativo, sino que también mejora el bienestar laboral, reduce el riesgo de sanciones y fortalece la imagen institucional del supermercado.

La implementación del diseño organizacional permitirá al Supermercado Titán:

1. Mejorar el clima laboral al ofrecer roles definidos y justos.
2. Incrementar la eficiencia operativa mediante la eliminación de tareas redundantes.
3. Optimizar la atención al cliente al establecer procedimientos estandarizados.
4. Favorecer el crecimiento empresarial mediante una planificación estructurada.
5. Cumplir con las exigencias legales y sanitarias vigentes.

El diseño organizacional representa una herramienta fundamental para fortalecer la estructura interna del Supermercado Titán y posicionarlo como un referente comercial en la ciudad de Pasto. A través de la aplicación de teorías administrativas, una metodología investigativa rigurosa, y el cumplimiento del marco legal colombiano, es posible establecer una organización eficiente, moderna y adaptada a las exigencias del mercado actual.

La propuesta no solo beneficiará a los propietarios y empleados, sino también a la comunidad, al ofrecer un servicio de calidad, responsable y competitivo. Se espera que, con la implementación del modelo organizacional aquí planteado, el Supermercado Titán logre un crecimiento sostenible y se consolide como una empresa líder en el sector comercial regional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ballesteros D, Ballesteros P. Importancia de la administración logística [Tesis de pregrado]. Universidad Tecnológica de Pereira; 2018 [citado 2025 mayo 25]. Disponible en: <file:///C:/Users/Docentes/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaAdministracionLogistica-4749451.pdf>

Briones G. La investigación social y educativa: módulo 1. Bogotá: Tercer Mundo Editores; 1999.

Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. 7ª ed. México: McGraw-Hill; 2004.

Congreso de la República de Colombia. LEY 100 DE 1993 [Internet]. 1993 [citado 2025 mayo 25]. Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)

Hernández R, Collado C, Baptista M. Metodología de la investigación: una sola gestión. 5ª ed. México: McGraw-Hill; 2010.

Méndez E. Metodología de la investigación [Internet]. 2019 [citado 2025 mayo 25]. Disponible en: [http://www.uniagrariavirtual.edu.co/campus/contenidos/metodologia-de-la-investigacion/tema\\_6\\_marco\\_metodolgico.html](http://www.uniagrariavirtual.edu.co/campus/contenidos/metodologia-de-la-investigacion/tema_6_marco_metodolgico.html)

Ministerio de Salud. Decreto 2035 de 1997 [Internet]. 2020 feb 13 [citado 2025 mayo 25]. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/DECRETO%203075%20DE%201997.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%203075%20DE%201997.pdf)

Ministerio de Protección Social. Código Sustantivo del Trabajo [Internet]. 2011 [citado 2025 mayo 25]. Disponible en: <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/Codigo%20Sustantivo%20del%20Trabajo%20Colombia.pdf>

Ministerio de Trabajo. RESOLUCIÓN 1409 DE 2012 [Internet]. 2012 [citado 2025 mayo 25]. Disponible en: [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion\\_00001409\\_de\\_2012.pdf](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00001409_de_2012.pdf)

Ministerio de la Protección Social. Resolución 2346 de 2007 [Internet]. Instituto Nacional de Salud; 2007 [citado 2025 mayo 25]. Disponible en: <https://www.ins.gov.co/Normatividad/Resoluciones/RESOLUCION%202346%20DE%202007.pdf>

Quijano A. Guía de investigación cuantitativa. Pasto: CESMAG; 2009.

Raffino M. Estructura organizacional [Internet]. 2019 [citado 2025 mayo 25]. Disponible en: <https://concepto.de/estructura-organizacional/#ixzz66MtkQWo4>

Rojas J. Glosario de administración de empresas [Internet]. 2005 ago 1 [citado 2025 mayo 25]. Disponible en: <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.