

## **Diseño de la Estructura Organizacional del SURTIFRIVER la Canasta Familiar**

Diana Milena Fonseca Fonseca, Nancy Yamile Quevedo Carrillo, Mariana Diaz Linares

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Funza (Cundinamarca)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2024

## **Diseño de la Estructura Organizacional SURTIFRIVER la Canasta Familiar**

Diana Milena Fonseca Fonseca, Nancy Yamile Quevedo Carrillo, Mariana Diaz Linares

Monografía presentada como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

**María Barbara Farfan Rincón, asesora**

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Funza (Cundinamarca)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2024

## **Dedicatoria**

A nuestra querida familia, por ser nuestro apoyo incondicional, por su amor inquebrantable y por estar siempre presente en cada paso que damos. Gracias por ser nuestra fuente de inspiración y por ser el motor que impulsa nuestros sueños. Este logro también es de ustedes. Con todo nuestro cariño y gratitud, esta dedicatoria es para ustedes.

## **Agradecimientos**

Queremos expresar nuestro agradecimiento a quienes han contribuido de alguna forma a la realización de esta monografía.

En primer lugar, deseamos agradecer a nuestra asesora Maria Barbara Farfán Rincón por su orientación constante, apoyo y valiosos comentarios a lo largo de este proceso. Su orientación ha sido fundamental para dar forma a este trabajo.

También, queremos agradecer al SURTIFRUVER la Canasta Familiar por brindarnos los recursos necesarios y el espacio para llevar a cabo esta investigación. Su colaboración ha sido invaluable y ha enriquecido enormemente nuestro trabajo

A nuestra familia, por su inquebrantable apoyo emocional y motivación constante.

Finalmente, agradecemos a todas las fuentes bibliográficas, bases de datos, y demás recursos que consultamos para la elaboración de esta monografía.

Su colaboración fue fundamental para enriquecer el contenido y respaldar nuestros argumentos.

¡Gracias a todos por ser parte de este proyecto académico!

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| Resumen .....  | 9  |
| Abstract .....   | 11 |
| Introducción .....   | 13 |
| Planteamiento del Problema.....                                  | 14 |
| Justificación.....   | 15 |
| Objetivos .....  | 16 |
| Objetivo General .....   | 16 |
| Objetivos Específicos .....                                      | 16 |
| Marco Teórico .....  | 17 |
| Metodología .....  | 19 |
| Diagnósticos para Determinar la Situación Actual de la PYME..... | 19 |
| Propuesta .....  | 26 |
| Diseño de la Planeación Estratégica de la PYME SURTIFRIVER.....  | 26 |
| Propuesta para el Diseño de una Estructura Organizacional.....   | 34 |
| Conclusiones .....   | 48 |
| Recomendaciones.....   | 49 |
| Referencias .....  | 50 |

## Listado de Tablas

|               | <b>Pág.</b> |
|---------------|-------------|
| Tabla 1 ..... | 39          |
| Tabla 2 ..... | 40          |
| Tabla 3 ..... | 41          |
| Tabla 4 ..... | 42          |
| Tabla 5 ..... | 43          |
| Tabla 6 ..... | 44          |
| Tabla 7 ..... | 45          |
| Tabla 8 ..... | 46          |
| Tabla 9 ..... | 47          |

## Listado de Figuras

|                | <b>Pág.</b> |
|----------------|-------------|
| Figura 1 ..... | 15          |
| Figura 2 ..... | 20          |
| Figura 3 ..... | 22          |
| Figura 4 ..... | 32          |
| Figura 5 ..... | 33          |
| Figura 6 ..... | 33          |
| Figura 7 ..... | 35          |

## Listado de Anexos

|                | <b>Pág.</b> |
|----------------|-------------|
| Anexos 1 ..... | 54          |
| Anexos 2 ..... | 54          |
| Anexos 3 ..... | 55          |
| Anexos 4 ..... | 55          |

## Resumen

En este trabajo se valida el estado a nivel de estructura organizacional, se realiza revisión de los datos recolectados del establecimiento y estado en el que se encuentra, lleva en el mercado cuatro meses, sin embargo, presenta novedades en esta área mencionada ya que no se tiene el suficiente conocimiento para una correcta gestión y además de esto no están implementadas, por ende, presenta falencias y enfrenta diferentes dificultades.

A partir de esto se establecen objetivos para lograr una buena administración del establecimiento comercial en aspecto organizacional, esto se realiza mediante un estudio que permite validar la implementación de estrategias de mejora para optimizar los procesos realizados, recopilando datos de diferentes fuentes y datos que brindan los propietarios, analizando esto para concluir las falencias presentadas en la administración y planes de mejora.

Como resultado se obtiene claridad en la estructura organizacional, se establecen los diferentes roles, responsabilidades, funciones, políticas, valores y evaluaciones de desempeño, que deben asumir cada una de las personas que laboran en el establecimiento SURTIFRIVER la Canasta Familiar, en esto se presenta mejoría ya que las tareas se cumplen.

Se puede determinar que una estructura organizacional definida permite un adecuado cumplimiento de los objetivos propuestos, garantizando mayor efectividad en cada uno de los procesos, esto llevando al éxito a largo plazo, sostenimiento y crecimiento continuo, además de esto genera confianza, responsabilidad y compromiso de los colaboradores, lo que al mismo tiempo genera buen ambiente laboral, satisfacción del cliente, que permite evidenciar falencias y realizar planes de mejora.

*Palabras Clave:* Evaluación de desempeño, manual de funciones, organización, planeación estratégica, proveedores.

### **Abstract**

In this work, the state is validated at the level of organizational structure, a review of the data collected from the establishment and the state in which it is located is carried out, it has been on the market for four months, however, it presents new developments in this mentioned area since it is not It has sufficient knowledge for correct management and in addition they are not implemented, therefore, it presents shortcomings and faces different difficulties.

From this, objectives are established to achieve good management of the commercial establishment in an organizational aspect, this is carried out through a study that allows validating the implementation of improvement strategies to optimize the processes carried out, collecting data from different sources and data provided by the owners, analyzing this to conclude the shortcomings presented in the administration and improvement plans.

As a result, clarity is obtained in the organizational structure, the different roles, responsibilities, functions, policies, values, and performance evaluations are established, which must be assumed by each of the people who work in the SURTIFRUVÉR la Canasta Familiar establishment, this is presented improvement since the tasks are accomplished.

It can be determined that a defined organizational structure allows adequate fulfillment of the proposed objectives, guaranteeing greater effectiveness in each of the processes, leading to long-term success, sustainability, and continuous growth, in addition to generating trust, responsibility and commitment. collaborators, which at the same time generates a good work environment, customer satisfaction, which allows shortcomings to be revealed and improvement plans to be made.

**Keywords:** Performance evaluation, functions manual, organization, strategic planning, suppliers.

## **Introducción**

La gestión eficiente de manejo organizacional es esencial para los entes económicos, especialmente en sectores minoristas que inician sus actividades económicas en el ámbito comercial, como el SURTIFRUYER. Es importante determinar a donde se quiere llegar, cuáles son sus objetivos, políticas y estrategias que permitan el éxito del establecimiento.

Este establecimiento, ubicado en San Francisco Cundinamarca, dedicado a la compra y venta de productos perecederos, víveres y cárnicos, se enfrentó a diferentes retos como el desconocimiento de una estructura organizacional adecuada, lo que llevo a incurrir en varios errores administrativos.

Este proyecto se enfoca en implementar una estructura organizacional apropiada de acuerdo con las actividades que realiza cada uno de los colaboradores, permitiendo un enfoque y un conocimiento para posicionarse en el mercado como uno de los mejores SURTIFRUYER de la zona.

Se realizo un análisis de los cargos y sus funciones, la planeación estratégica, para identificar áreas de mejora e implementarlas, mejorando el debido funcionamiento, teniendo en cuenta mejorar la eficiencia y rentabilidad del negocio, al mismo tiempo que se garantiza la calidad y frescura de los productos ofrecidos a los clientes.

Por lo anterior se diseña la estructura organizacional acorde al SURTIFRUYER se determinan sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de su estado actual, esto permite crear su planeación estratégica de una forma más asertiva y acorde a sus actividades, se evalúan los diferentes cargos y se establece un manual de funciones dando mejor claridad y enfoque tanto al colaborador como al propietario.

Se estableció el organigrama, jerarquías, roles, funciones, responsabilidades, determinando sus diferentes competencias y habilidades para el desarrollo de las actividades de acuerdo con el cargo, de igual forma se desarrolló una evaluación de desempeño que será realizada en un tiempo determinado con el fin de realizar un adecuado seguimiento del personal enfocado al cumplimiento de las metas.

### **Planteamiento del Problema**

El SURTIFRUVÉR ubicado en el municipio de San Francisco Cundinamarca dedicado a la venta de víveres, granos, mercado de plaza y cárnicos, el cual lleva cuatro meses en el comercio se ha enfrentado a diferentes acontecimientos, como lo son la falta de conocimiento administrativo en la gestión, el impacto de no tener un buen manejo de ello.

Una estructura organizacional no definida puede resultar en procesos ineficientes y pérdida de productividad, lo que afecta la capacidad para satisfacer la demanda y el cliente de manera oportuna. Puede generar desmotivación entre los empleados, lo que afecta su desempeño y compromiso con el negocio.

Un buen manejo de la estructura organizacional, junto con claridad en su contabilidad y el correcto manejo de la mercancía es fundamental para el éxito a largo plazo, y su falta puede tener consecuencias negativas en diversos aspectos del negocio.

Con esta propuesta de trabajo de grado, se busca diseñar e implementar la estructura organizacional en el SURTIFRUVÉR la Canasta Familiar con el fin de establecer un orden en los procesos internos que permitan prestar un mejor servicio a los clientes, optimizar y permitir el cumplimiento de los objetivos.

Para esto es importante definir ¿Cuáles son los factores que permiten diseñar una estructura organizacional para optimizar los procesos internos del SURTIFRUVÉR la Canasta Familiar?



Figura 1

### Justificación

El establecimiento comercial SURTIFRUVER no cuenta con una estructura organizacional definida, es fundamental para garantizar su efectividad operativa y su rentabilidad a largo plazo, esto facilita tomar decisiones estratégicas, evita desconocimiento en su estructura organizacional. Por otro lado, la capacitación de personal mejora el conocimiento de los objetivos, los procesos, funciones y responsabilidades, por lo tanto, es necesario implementarlo lo más pronto posible, ya que es la base de la organización y el buen desempeño que permitirá la consolidación en el mercado.

Esta monografía se realiza con el fin de beneficiar a los propietarios mejorando su estructura que permitirá un enfoque y garantizará el correcto cumplimiento de las tareas, al mismo tiempo mejora la atención y servicio al cliente lo que aumenta en rentabilidad y transparencia, al mismo tiempo aportando a la comunidad con productos de buena calidad, precios accesibles y variedad.

Tomando en cuenta que al tener una estructura organizacional en una PYME es crucial para su éxito y sostenibilidad ya que se definen roles y responsabilidades claras, mejorando la eficiencia operativa, facilita la comunicación efectiva, la toma de decisiones ágil y la transparencia; así como el fomento al crecimiento y la adaptabilidad, permitiendo una expansión organizada y la capacidad de ajustarse a cambios del mercado.

De otra parte, mejora la motivación y desarrollo de los empleados al clarificar trayectorias profesionales y evaluaciones de desempeño, ayudando a cumplir con normativas y gestionar riesgos, fortaleciendo la cultura organizacional y promoviendo la cohesión del equipo.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar una estructura organizacional para optimizar la operatividad de una PYME denominada SURTIFRIVER.

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual del SURTIFRIVER para conocer su entorno interno y externo

Proponer una planeación estratégica para la PYME que permita orientar hacia el logro de sus objetivos.

Formular una propuesta de estructura organizacional que permita la mejora de la PYME.

### **Marco Teórico**

El diseño organizacional de las empresas permite la formalización de los procedimientos, sirve de guía, propicia la integración del personal, racionaliza la información y la tecnología para lograr una mayor eficacia, efectividad y competitividad (Serrano Polo et al., 2021). En el diseño de la estructura organizacional de una empresa intervienen múltiples factores como el comportamiento del personal dentro y fuera de la organización, el medio ambiente, el tamaño de la empresa, los objetivos y funciones de las diferentes áreas, así como la meta final de la empresa.

Según Cameron & Whetten (1983) cuando diseñamos organizaciones lo hacemos implícitamente con el objetivo de incidir sobre la mejora de la eficacia organizacional. Uno de los problemas principales a la hora de hablar y definir la eficacia organizacional reside en la escasa coincidencia de los criterios empleados para su evaluación por diferentes investigadores.

El diseño organizacional mejora la eficacia, efectividad y competitividad en una empresa, lo que influye en gran parte el éxito de esta, por lo tanto, es importante que este diseño se establezca y se implemente a la hora de iniciar un emprendimiento.

Como señala Mintzberg (1991), no se cuenta con modelos únicos que puedan servir a diferentes organizaciones, pues cada una debe identificar y alinear las diferentes variables estructurales para hacerlas correspondientes con las demandas del entorno. Esta idea sugiere que los ajustes en la estructura no son necesariamente estáticos en el tiempo, y que responden a una dinámica de transformación constante de sus dimensiones endógenas (Donaldson, 1987, Sinha y van de Ven, 2005).

El organigrama es un gráfico que representa como se estructura una organización “La división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales

formales de la comunicación, la naturaleza lineal o asesoramiento del departamento, los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, entre otros; y las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de esta.” (Gestiopolis, s.f.)

Maslow (2011) afirma en su teoría que existe una jerarquía de necesidades del ser humano desde las básicas hasta las superiores, esta pirámide postula que para suplir las necesidades superiores es totalmente necesario suplir en primer lugar las más básicas, en primer nivel están las fisiológicas, en segundo nivel las de seguridad, en tercer nivel las sociales, en cuarto nivel la estima y en nivel superior la autorrealización.

Se ha verificado que una cultura orientada a las personas tiene efectos importantes sobre la satisfacción del trabajo, el compromiso y la estabilidad laboral; que la calidad de la supervisión aumenta el bienestar, y que la percepción de bienestar depende del tipo de trabajo y de la cultura organizacional dominante (Cameron y Freeman, 1991).

## **Metodología**

Para el análisis del contexto del modelo de negocio se puede utilizaron materiales diferentes, desde entrevistas semiestructuradas hasta análisis de contenido de documentos varios, pasando por encuestas u observación participante. El tipo de metodología es descriptiva en donde la proximidad de la persona que investiga al objeto de estudio permite responder satisfactoriamente a las preguntas iniciales.

Se realizó un estudio de caso el cual permitió evidenciar las diferentes falencias organizacionales, contables y manejo de mercancía que presenta el SURTIFRIVER la canasta familiar, para esto se realizaron las revisiones bibliográficas, se realizó una observación de las fuentes y se obtuvo un acercamiento con los propietarios para la obtención de información, entrevistas a los involucrados, muestreos por conveniencia con alcance descriptivo, esto permitiendo dar alcance a los objetivos propuestos en las áreas organizacionales, con el fin de mitigar el problema.

## **Diagnósticos para Determinar la Situación Actual de la PYME**

### **PESTEL**

Los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales son importantes para poder determinar el alcance de la Pyme ya que en él se establecen los aspectos más importantes e influyentes dentro de la organización. Base fundamental para encontrar el equilibrio en cada uno de ellos.

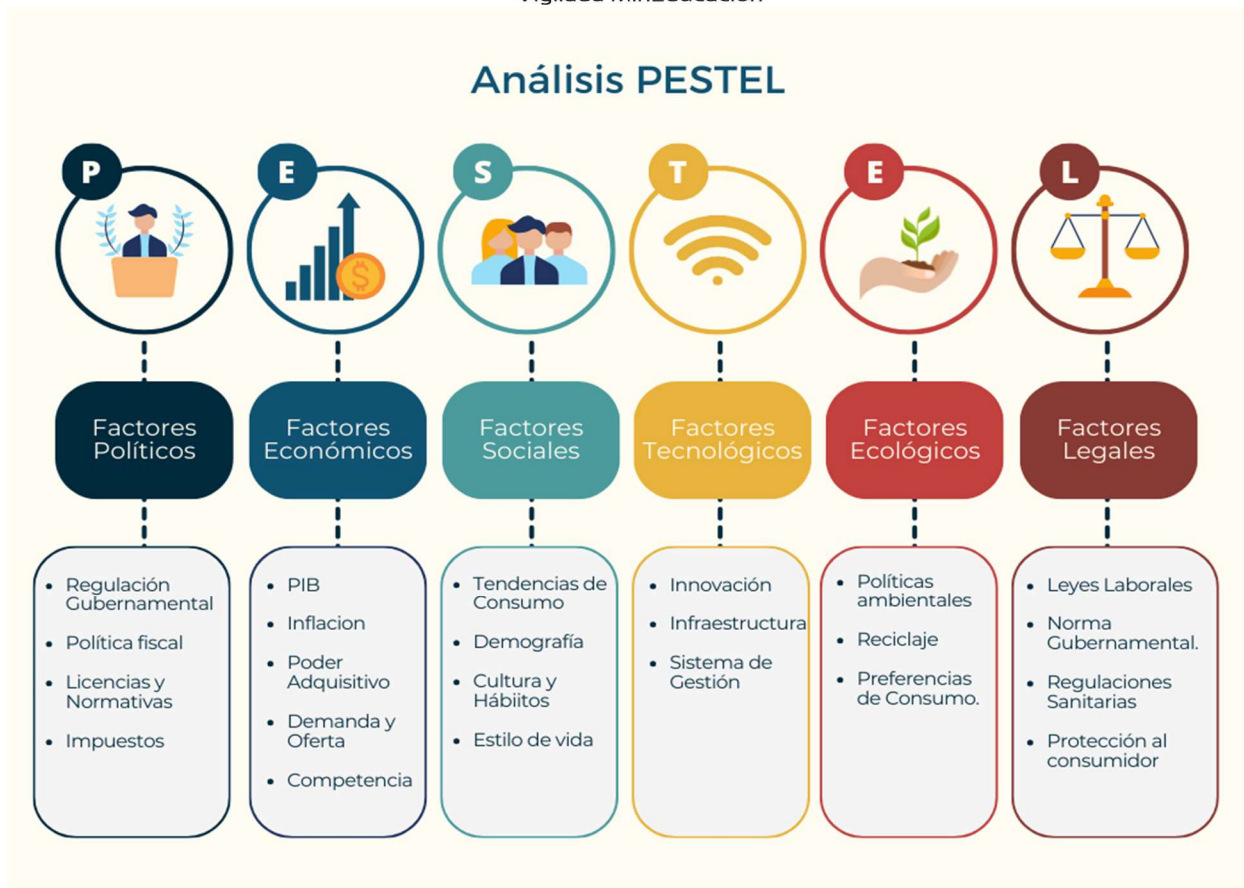


Figura 2

## DOFA

Realizar un análisis DOFA proporciona una visión detallada de las fortalezas internas que se pueden aprovechar para potenciar el éxito del establecimiento; Estas fortalezas pueden incluir recursos únicos, capacidades distintivas o ventajas competitivas que la organización posee. Al mismo tiempo, el análisis identifica las debilidades internas, que son áreas donde la organización necesita mejorar o factores que pueden obstaculizar su progreso; De otra parte, reconocer estas debilidades es crucial para desarrollar estrategias que minimicen sus impactos negativos.

Por otro lado, el análisis DOFA también explora el entorno externo del establecimiento para identificar oportunidades que la organización puede capitalizar. Estas oportunidades pueden surgir de tendencias del mercado, cambios en la legislación, avances tecnológicos o nuevas

necesidades de los consumidores. Aprovechar estas oportunidades puede abrir nuevas avenidas de crecimiento y desarrollo para el establecimiento. La realización de un análisis DOFA no solo proporciona información valiosa sobre la posición actual del establecimiento, sino que también guía la formulación de estrategias efectivas y planes de acción para el futuro.

Al tener una visión clara de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, la organización puede tomar decisiones informadas y proactivas, asegurando un proceso de investigación sólido y orientado al éxito. En tal sentido el análisis DOFA es un paso crucial para obtener información clara y precisa sobre el establecimiento, lo cual es esencial para llevar a cabo un proceso de investigación correcto y efectivo. Esta herramienta estratégica ayuda a la organización a comprender su entorno interno y externo, permitiéndole desarrollar estrategias que maximicen sus fortalezas, aprovechen las oportunidades, mitiguen las debilidades y enfrenten las amenazas con éxito.

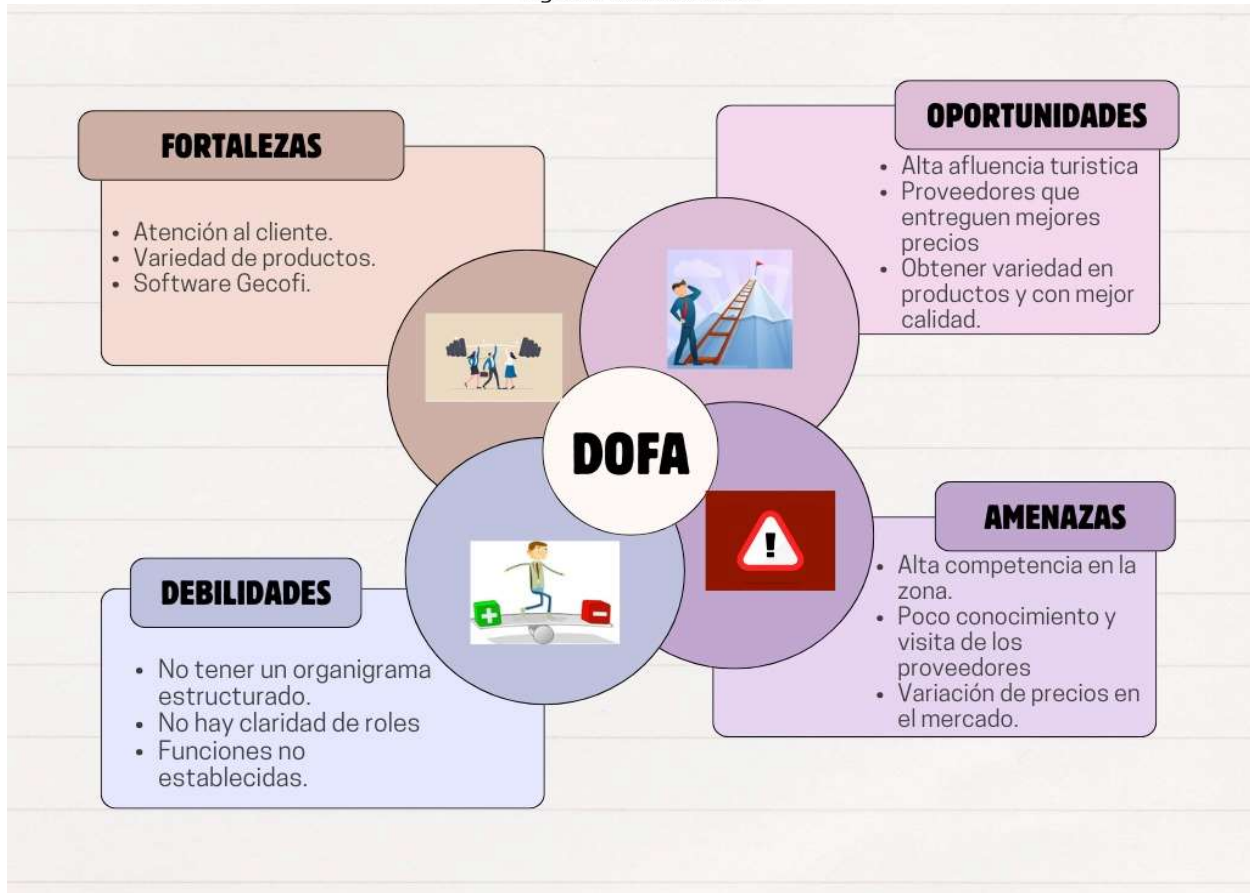


Figura 3

### Análisis DOFA

**Fortalezas:** Es importante resaltar que sus mayores fortalezas es la atención al cliente, esto permite ser reconocido, ya que uno de los factores que más llama la atención de los clientes es encontrar un lugar donde se sientan bien atendido, que sean complacidos en cuanto a variedad y agilidad en el servicio, de igual forma encontrar calidad a los mejores precios; todo esto en el mismo lugar.

**Debilidades:** Su estabilidad y productividad se ha visto afectada principalmente por el desconocimiento administrativo, iniciando con la falta de una estructura organizacional definida,

la falta de conocimiento en sus roles y funciones, esto deteriorando el funcionamiento del establecimiento y generando desconfianza en sus empleados.

**Oportunidades:** Dentro de las oportunidades encontramos como contra restar las posibles amenazas que la pyme puede encontrar, esto teniendo en cuenta que mitigando sus debilidades permita crear estrategias y cumplir con los objetivos y metas planteados. Las oportunidades encontradas junto con una buena toma de decisiones permitirán obtener mejores resultados.

**Amenazas:** Las amenazas muchas veces son factores que no se pueden controlar, como en este caso lo es el crecimiento de la competencia, la falta de proveedores y la variación de precios en el mercado, aun así, se pueden generar estrategias e implementar sistemas que aporten mayor conocimiento y versatilidad, crear estrategias que permitan satisfacer las necesidades del cliente con la mejor atención, la búsqueda de nuevos proveedores y brindar la mejor calidad.

### **Estrategias DA**

**DA1:** No tener un organigrama estructurado junto con la alta competencia presentada en la zona, llega a ser uno de los factores más relevantes para el deterioro y la baja productividad del establecimiento, permitiendo el no cumplimiento de los objetivos planteados, para mitigar estos factores se definen el organigrama ubicando los diferentes departamentos y roles de cada uno de los empleados para garantizar el conocimiento de sus funciones, esto permite tener más clara la misión y visión de la PYME.

**DA 2:** La falta de claridad en los roles permite que no se tenga una persona adecuada para afrontar la falta de visita por parte de los proveedores, esto llega a ser complejo ya que uno de los principales objetivos es competir con variedad, precio y calidad; para mitigar esta debilidad y

amenaza se establecen los roles para cada uno de los empleados, así permitir que se enfoquen en sus tareas consiguiendo mejores resultados.

**DA 3:** Es importante generar y establecer las funciones de cada cargo, ya que esto permitirá que la persona encargada de compras sepa sus principales funciones, como lo es la búsqueda de proveedores competitivos, tanto en variedad, precio y calidad, así enfrentar una de las mayores amenazas del mercado como lo es la variación de precios.

### **Estrategias FO**

**FO 1:** La mayor fortaleza que tiene el SURTIFRIVER es la atención al cliente lo cual permite aprovechar la afluencia turística, este factor mueve la economía del sector, implementando estrategias para llamar clientela, permitiendo ser más productivo y aumentando las ventas.

**FO 2:** La importancia de conseguir proveedores para así garantizar variedad en productos que haga competitivo el SURTIFRIVER, se establezca y sea preferido por los clientes, ya que en un solo lugar encuentran diversos productos que satisfacen sus necesidades tanto en calidad, precio y variedad.

**FO 3:** El sistema implementado GECOFI, permite identificar los productos con mayor rotación, de igual forma su existencia en inventarios, manejo de costos y precios, lo que hace más competitivo en el mercado, permitiendo que se pueda mejorar en variedad y calidad.

### **Estrategias DO:**

**DO 1:** Un organigrama no estructurado permite el desconocimiento de los departamentos, sus roles y funciones, esto dejando a la deriva quien toma las decisiones y crear estrategias para ser más productivo, al tener un organigrama estructurado definirá la persona encargada que

direccionará a su equipo de trabajo, para garantizar ser llamativos y brindar mejor servicio, crear planes de trabajo, así aprovechar la afluencia turística y garantizar el crecimiento.

**DO 2:** No conocer su rol en la Pyme, permite que no tengan un enfoque y que los empleados no sepan quién debe buscar los mejores proveedores y como generar mejores precios, esto debilita la estabilidad en el mercado, permite que los demás competidores tengan la ventaja. La definición de los roles permitirá identificar y generar la responsabilidad directa sobre una persona, la cual deberá garantizar el éxito en la búsqueda y mejorar las garantías.

**DO 3:** De igual forma las funciones no establecidas permite el desinterés en los empleados al momento de validar la rotación de los productos, identificar las necesidades de los clientes y perder las oportunidades del mercado en cuanto a variedad de productos y calidad de este. Para esto son importantes las diferentes capacitaciones y entrega de funciones a cada uno de los empleados, generar responsabilidades y hacer sus respectivos seguimientos y retroalimentaciones.

### **Estrategias FA**

**FA 1:** Sin importar la alta competencia encontrada en la zona se identifica la mayor fortaleza la cual es el servicio al cliente, lo cual en los últimos meses se ha notado que el cliente encuentra esto como un plus que muchos establecimientos y PYMES no tienen, ya que se deja a un lado, no se tiene en cuenta las mayores necesidades del cliente y no se establece una confianza, indispensable para el retorno del cliente.

**FA 2:** Aunque se ha obtenido tener una variedad de productos notable, es evidente resaltar que la tarea sería más fácil si se incrementara la visita de proveedores, que puedan mejorar los precios, teniendo en cuenta que el establecimiento es nuevo se tiene una gran tarea de hacer llegar más proveedores sin tener que buscar en diferentes plazas. Para esto se invierte en publicidad que

haga notable el establecimiento, por otra parte, se busca en diferentes canales, se consiguen números, la persona encargada tendrá que ser ingeniosa para buscar en la zona mejores oportunidades.

**FA 3:** La implementación del sistema GECOFI ha sido una de las más grandes fortalezas esto permitiendo identificar la variación de precios, permitiendo generar estrategias que mitiguen las pérdidas y evitar perjudicar al cliente directamente.

### **Propuesta**

#### **Diseño de la Planeación Estratégica de la PYME SURTIFRIVER**

Una propuesta de planeación estratégica debe incluir varios elementos clave para asegurar una dirección clara y un plan de acción efectivo. Estos elementos proporcionan una estructura coherente y comprensible para todos los involucrados en la implementación de la estrategia. A continuación, se describen los elementos esenciales:

Se realizó la misión y la visión del establecimiento con el fin de establecer su propósito, lo cual proporciona mayor claridad a los pertenecientes del establecimiento, y aumentando compromiso, lo que nos proporciona éxito a largo plazo de los objetivos y metas establecidos.

#### **Visión**

En el SURTIFRIVER la canasta familiar buscamos establecernos y consolidarnos en el municipio de San Francisco en 2 años como uno de los SURTIFRIVER más conocidos y preferidos por nuestra clientela permitiendo una expansión a largo plazo con otro punto en el municipio o alrededores, manteniendo la calidad en los productos y el alto nivel de servicio al cliente que nos caracteriza.

## **Misión**

Ofrecer una amplia variedad de productos de excelente calidad con los mejores precios del mercado; trabajando con dedicación para ser un referente, contribuyendo con el bienestar de nuestra comunidad. Brindando un servicio al cliente excepcional, creando fidelización, además de un ambiente donde nuestros clientes encuentran todo en un solo lugar.

## **Principios y Valores:**

- Compromiso con los clientes, es un factor clave, este compromiso debe ser un proceso continuo en el que se establezca una comunicación en cómo se vende y la experiencia que se le brinda a los clientes.
- Brindar economía, esto se refleja en la variedad de precios que se tienen en un producto, los clientes tienen diferentes marcas para escoger de acuerdo con su necesidad.
- Ofrecer variedad, el establecimiento cuenta con varios proveedores en los que se logra contar con variedad de productos y marcas en un solo punto.
- Honestidad, esto implica ser transparentes, compartir información relevante, ser sincero y actuar con integridad tanto con el equipo de trabajo como con los clientes.
- Competitividad, la manera de competir en el SURTIFRIVER y lo cual caracteriza, es por su atención al cliente, los precios que este maneja y la limpieza que se tiene en todo el lugar.
- Trabajo en equipo, se fomenta un sentido de lealtad y seguridad entre los pertenecientes del establecimiento, en el que se comparten nuevas ideas, se brindan aportes, y se tiene empatía.

- Resolución de problemas, esto es crucial en un entorno laboral, en el que sepan gestionar y limitar los conflictos, esto ayuda a desarrollar el trabajo en equipo, debido a que las personas se unen con el fin de resolver un problema.

### **Objetivos Estratégicos**

- Aumentar las ventas en productos de plaza, como lo son las frutas y verduras para el mes de septiembre del año 2024, garantizando productos más frescos.
- Expandir el equipo de trabajo en el área de ventas, en dos o tres colaboradores más, para el mes de diciembre del año 2024 para mejorar la atención al cliente en fechas de alto flujo de clientes.
- Mejorar la red de proveedores para el mes de agosto de 2024 y así obtener mayor exposición de productos y precios.
- Aumentar la satisfacción del cliente de 100 personas para el mes de julio a diciembre mediante un seguimiento de PQRS.
- Abrir una sucursal en el municipio en enero del año 2026 y brindar atención a los turistas en un sector más central.

### **Estrategias**

- Realizar promociones de los productos frescos mediante publicidad en redes sociales, mejorar la cadena de suministros, ubicarlos en un lugar visible para el exterior y mantener la zona limpia y organizada.
- Al incrementar las ventas en el mes de diciembre será necesario el aumento de colaboradores para suplir la atención al cliente, por ello, será de suma importancia contar

con personal capacitado y motivado por las ventas para aumentar en un 50% las ventas para estas fechas.

- Buscar y contactar más proveedores directos de las diferentes empresas que se dedican a la fabricación y venta al por mayor de productos comestibles y de la canasta familiar, teniendo mayores ofertas de compra, para así mismo brindar a los clientes mejores competitivos.
- Por medio de la caja que se ubica en el establecimiento comercial para el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) se dará a conocer las inquietudes y manifestaciones de los clientes, proveedores y colaboradores con el fin de fortalecer el servicio y lograr la excelencia.
- Teniendo en cuenta la ubicación y punto de alta afluencia de personas, determinando estrategias de mercadeo, por medio de publicidad impresa y redes sociales, contando con fondos propios para la financiación de la expansión e inversión de un socio se llevará a cabo la otra sucursal.

#### **Plan de Acción:**

- Para el aumento de las ventas en productos de plaza:

Responsable: coordinador de compras y ventas.

Plazo: 4 meses, de mayo a septiembre del 2024.

Recursos necesarios: Software para hacer seguimiento a las ventas, exhibidor de frutas y verduras metálicos y folletos de publicidad.

- Con el fin de contratar personal para el año 2024, de acuerdo con el aumento de ventas:  
Responsable: administrador

Plazo: 6 meses, de mayo a noviembre del 2024.

Recursos necesarios: Informe de ventas, capacitación a colaboradores enfocado en el manejo de Software, atención al cliente y rotación de productos e incentivar al personal.

- Contacto y fidelización de proveedores:  
Responsable: coordinador de compras.

Plazo: 3 meses, del mes de mayo - agosto de 2024.

Recursos necesarios: Software de inventarios, bases de datos de proveedores, publicidad.

- Seguimiento a PQRS:  
Responsable: administrador.

Plazo: 1 mes en junio del 2024 para asignar el formato y ubicar la caja para depositarlos.

5 meses, de julio a diciembre del 2024 para realizar seguimiento semestral.

Recursos necesarios: Presupuesto para materiales, recurso humano para el seguimiento.

- Apertura de una nueva sucursal:  
Responsable: propietario y socios.

Plazo: 1 año y 6 meses, de junio 2024 a enero de 2025.

Recursos necesarios: Capital del propietario y capital de los socios, presupuesto para arrendar, publicidad, estructura de góndolas, exhibidores e inventario inicial, capacitación y contratación de personal.

### **Seguimiento/Monitoreo de los Objetivos Estratégicos**

- Para validar las novedades de ventas se importa la información y se genera un informe, el cual se hará trimestral por medio de la herramienta, en este caso el Software GECOFI, en

este caso se hará un análisis de la información anterior frente a la presente, donde se logrará validar si se evidencia un aumento o disminución y frente a ello una toma de decisiones.

- En el Software GECOFI implementado en el SURTIFRUVÉR, se al momento se tienen registrados 15 proveedores, por este sistema se realizará la verificación del aumento de proveedores, de acuerdo con la información que se obtenga en la fecha establecida se realizarán las respectivas tomas de decisiones.
- Se brindarán las respuestas a las PQRS de manera oportuna, clasificándolas según su tipo, verificar los resultados obtenidos y evaluar periódicamente los procesos para identificar posibles mejoras y realizar ajustes necesarios según corresponda.

### **Plan de Comunicación:**

Los planes de comunicación son importantes para dar a conocer los objetivos planteados, permitiendo dar a conocer sus estrategias para llegar a su cumplimiento, facilitando que los empleados tengan mayor cercanía y entiendan de forma clara las metas planteadas por los directivos y dueños de la empresa, permitiendo mayor confianza, un direccionamiento claro y posibilidad de mejora en los diferentes procesos.

Se establecerán diferentes métodos de comunicación iniciando con reuniones de comunicación, contacto directo con el personal, correos electrónicos y memorandos.

Se establecen metas y objetivos para la entrega de la información a los colaboradores, en este apartado se dará a conocer las estrategias planteadas para el SURTIFRUVÉR.

Se tomara como referencia la siguiente matriz de comunicación interna para llevar a cabo el plan de comunicación, con el fin de su efectividad.

| MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA   |                  |                                |   |                            |  |
|--|------------------|--------------------------------|---|----------------------------|--|
| Se tomara la matriz de comunicación para ejecutar el plan de comunicación planteado para la pyme |                  |                                |   |                            |  |
| QUE COMUNICAR  | CUANDO COMUNICAR | A QUIEN COMUNICAR              | COMO COMUNICAR                                | QUIEN COMUNICA/RESPONSABLE | REGISTRO   |
| Mision, vision, políticas, valores   | 3-jun-24         | Empleados SURTIFRUVÉR          | REUNION/CAPACITACION                          | ADMINISTRADOR              | ACTA Y CORREO ELECTRONICO                                  |
| Objetivos estrategicos   | 3-jun-24         | Empleados SURTIFRUVÉR          | REUNION/CAPACITACION                          | ADMINISTRADOR              | ACTA Y CORREO ELECTRONICO                                  |
| Metas establecidas para el 2024  | 3-jun-24         | Empleados SURTIFRUVÉR          | REUNION/CAPACITACION                          | ADMINISTRADOR              | ACTA Y CORREO ELECTRONICO                                  |
| planteadas para el cumplimiento de   | 3-jun-24         | Empleados SURTIFRUVÉR          | REUNION/CAPACITACION                          | ADMINISTRADOR              | ACTA Y CORREO ELECTRONICO                                  |
| Presupuestos   | 3-jun-24         | Administrador y dueños de pyme | REUNION                                       | ADMINISTRADOR              | ACTA Y CORREO ELECTRONICO                                  |
| Evaluacion de resultados   | 3-jun-24         | Empleados SURTIFRUVÉR          | REUNION/EVALUACION DE DESEMPEÑO/ SEGUIMIENTOS | ADMINISTRADOR              | ACTA Y CORREO ELECTRONICO, FORMATO EVALUACION DE DESEMPEÑO |

Figura 4

## Publico Meta para el Plan de Comunicación

El plan de comunicación va dirigidos a los empleados del SURTIFRUVÉR con el fin de dar a conocer misión, visión, objetivos estratégicos y metas establecidas para el año 2024, de igual forma las estrategias planteadas para el cumplimiento de ellas.

Por otro lado, motivar a los empleados reconociendo su talento y por qué se encuentran trabajando en este lugar, los beneficios y oportunidades, evitar desinformación y malentendidos entre los empleados

Se tomarán actas de reunión para garantizar que todos los temas planteados y decisiones tomadas queden consignados y sean verificados, la información debe ser clara y ordenada. Se enviarán correos y memorandos con la información para que los empleados la puedan tener presente en cualquier momento y se puedan retroalimentar en caso de presentar dudas e inquietudes, esto con el fin del cumplimiento de los objetivos planteados.

## Cronograma de Implementación:

Se realiza el siguiente cronograma de implementación con el fin de tener claridad a los eventos a realizar, fechas y responsables, para el cumplimiento de las estrategias y pptos.

| ACTIVIDADES  | CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION |             |      |       |       |        |            |         |           |       |         |       | RESPONSABLE |                                 |
|--|------------------------------|-------------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-------|---------|-------|-------------|---------------------------------|
|  | FECHA INICIO                 | FECHA FINAL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | ENERO | FEBRERO | MARZO |             |                                 |
| Mision, vision, politicas, valores (Capacitacion)                              | 3-jun-24                     | 3-jun-24    |      | X     |       |        |            |         |           |       |         |       |             | ADMINISTRADOR                   |
| Objetivos estrategicos (Capacitacion)  | 3-jun-24                     | 3-jun-24    |      | X     |       |        |            |         |           |       |         |       |             | ADMINISTRADOR                   |
| Metas establecidas para el 2024 (Capacitacion)                                 | 3-jun-24                     | 3-jun-24    |      | X     |       |        |            |         |           |       |         |       |             | ADMINISTRADOR                   |
| Estrategias planteadas para el cumplimiento de los objetivos (Capacitacion)    | 3-jun-24                     | 3-jun-24    |      | X     |       |        |            |         |           |       |         |       |             | ADMINISTRADOR                   |
| Promocion y publicidad   | 1-may-24                     | 31-dic-24   | X    | X     | X     | X      | X          | X       | X         | X     | X       | X     | X           | ADMINISTRADOR                   |
| Busqueda de nuevos proveedores y aliados                                       | 1-may-24                     | 31-dic-24   | X    | X     | X     | X      | X          | X       | X         | X     | X       | X     | X           | COMPRAS                         |
| Aumento de ventas  | 1-may-24                     | 31-dic-24   | X    | X     | X     | X      | X          | X       | X         | X     | X       | X     | X           | ADMINISTRADOR Y VENTAS          |
| Implementacion de PQR para mejora del servicio                                 | 3-jun-24                     | 31-dic-24   |      | X     | X     | X      | X          | X       | X         | X     | X       | X     | X           | ADMINISTRADOR Y VENTAS          |
| Implementacion de marketing y promocion (redes sociales, perifoneo y volantes) | 1-may-24                     | 31-dic-24   |      | X     | X     | X      | X          | X       | X         | X     | X       | X     | X           | ADMINISTRADOR Y COMPRAS         |
| Contratar personal para temporada fin de año e inicios del año 2025            | 1-dic-24                     | 31-dic-24   |      |       |       |        |            |         |           |       |         |       | X           | ADMINISTRADOR                   |
| Pptos mensuales  | 1-may-24                     | 31-dic-24   | X    | X     | X     | X      | X          | X       | X         | X     | X       | X     | X           | ADMINISTRADOR, COMPRAS Y VENTAS |
| Seguimineto a los indicadores y cumplimiento de metas                          | 1-may-24                     | 31-dic-24   | X    | X     | X     | X      | X          | X       | X         | X     | X       | X     | X           | ADMINISTRADOR                   |

Figura 5

### Evaluación y Control:

Establecer los aspectos más importantes para desarrollar una eficaz evaluación y control de la PYME con el fin de conocer la situación actual de todas las áreas existentes y los procesos que se llevan a cabo para poder así crear e implementar estrategias de mejora que permita cumplir con los objetivos inicialmente establecidos.

## Evaluación y Control

SURTIFRUYER  
LA CANASTA FAMILIAR

Son componentes críticos para asegurar el éxito y mejora continua de la PYME. Estos procesos implican monitorear el rendimiento del negocio, identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

- 

1

**Metas y Objetivos**

Conocer los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo para así determinar si se han cumplido algunos de ellos
- 

2

**Indicadores de Desempeño**

Evaluar los ingresos de los últimos periodos y determinar si su margen de utilidad ha incrementado o disminuido para así llegar a la toma de decisiones
- 

3

**Control y Estrategias de Mejora**

Implementar sistemas de control y supervisión en tiempo real y periódicas para conocer posibles áreas de mejora.
- 

4

**Reportes y Comunicación**

Solicitar reportes constantes sobre la situación y desempeño económico del negocio permitira socializar áreas de mejora.

Figura 6

Al incluir estos elementos en una propuesta de planeación estratégica, se asegura que la organización tenga una dirección clara, un plan de acción detallado, y un sistema para monitorear y ajustar la estrategia según sea necesario.

## **Propuesta para el Diseño de una Estructura Organizacional**

### **Tipo de organización**

Se establece que el establecimiento es un tipo de organización por comités por su estructura, debido a que, la toma de decisiones se realiza en conjunto.

### **Cultura organizacional**

Se identifica que el SURTIFRUYER tiene una cultura cuidadosa, ya que tiene preocupación por las personas que forman parte de establecimiento, y desea que todos se sientan a gusto con su trabajo, contando con un ambiente laboral agradable, cabe resaltar que esta entidad esta es familiar.

### **Organigrama**

Se crea el organigrama empresarial donde se define el cargo y nivel de responsabilidad de los pertenecientes al establecimiento, esto logrando una mayor organización en las actividades.

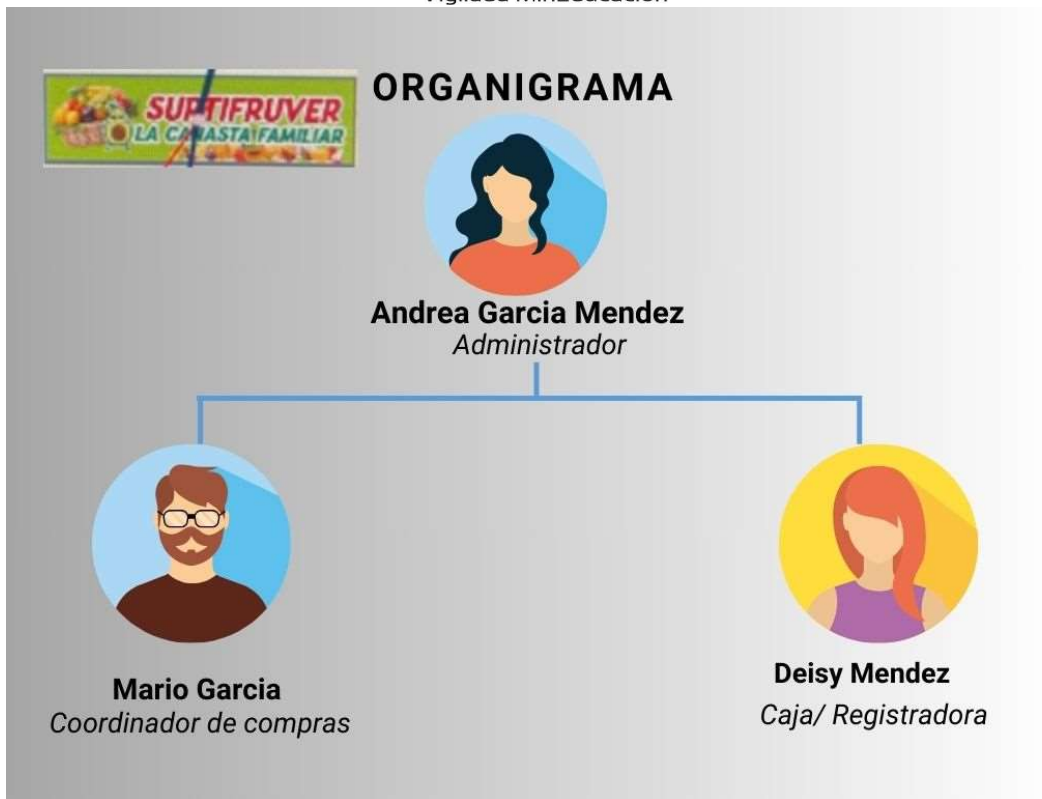


Figura 7

### Políticas del SURTIFRUYER

Los principios que se comprometen a cumplir con el personal interno y externo del establecimiento para asegurar valores en cada uno de los procesos para asegurar su funcionamiento.

#### Políticas:

- Productos y servicios: ofrecer a los clientes productos de consumo, cárnicos, frutas, vegetales, productos de cuidado personal, panadería, granos, huevos.
- Precios: se compromete a revisar constantemente para la actualización de los precios según el mercado.

- Condiciones de pago: el cliente realizara el pago total de su orden de compra con efectivo, tarjetas débito o crédito, a través de las billeteras virtuales Daviplata y/o Nequi.
- Soporte de pago: El establecimiento entrega tiquete por valor total de la compra.
- Respeto por los derechos humanos: se requiere que los propietarios y colaboradores brindar trato a los clientes y proveedores con dignidad y respeto.
- Capacitación constante: el establecimiento brinda capacitaciones en el manejo de alimentos, rotación de los inventarios, atención al cliente, manejo de caja y comunicación. No se permite el uso de alcohol o drogas en el lugar de trabajo.
- Higiene: es vital para el SURTIFUVER la presentación personal e higiene.

### **Roles, Funciones y Responsabilidades**

Es importante para el SURTIFRUVER consolidar la estructura organizacional teniendo que cuenta que esto permite al establecimiento que se trabaje en grupo, estableciendo funciones individuales y determinar cómo fluye la información entre los niveles del establecimiento y así alcance al máximo rendimiento.

Este sistema permite que se ordene las funciones y responsabilidades para alcanzar los objetivos que se proponen, mejora en la toma de decisiones, aumenta cumplimiento de las actividades ya que se tiene claridad en las tareas.

#### **Cargo: Administrador**

Llevar a cabo las políticas de la entidad, las acciones necesarias para el logro de los objetivos propuestos.

Responsabilidades:

- Manejo de personal.
- Dirigir y supervisar las operaciones del establecimiento.
- Toma de decisiones.
- Manejo de recursos.
- Hacer buen uso de los recursos.
- Garantizar inventarios.
- Motivar al grupo de trabajo, con buen liderazgo.

### **Cargo: Cajero**

Debe recepcionar, entregar y proteger el dinero en efectivo y transferencias, brindar servicios de atención al cliente y maximizar las ventas.

Responsabilidades:

- Responsable directo del dinero.
- Toma de decisiones basados en sus procesos.
- Manejo de caja.
- Manejo de Software Gecofi.

### **Cargo: Coordinador de compras**

Decide la adquisición de los productos con la finalidad de mantener el inventario del establecimiento, con productos de buen precio, calidad, servicio y condiciones de compra.


Responsabilidades:

- Negociaciones en la compra de productos terminados.
- Comunicación con el equipo de trabajo para conocer las necesidades de productos.
- Realizar cotizaciones y obtener mejores condiciones de calidad y precio.
- Mantener buenas relaciones con los proveedores.
- Dar seguimiento a devoluciones de productos en mal estado.
- Mantener el establecimiento debidamente surtido.

### Descripción de Cargo/Manual de funciones


Es vital para el establecimiento dar claridad a las definiciones de los cargos, en este caso, administrador, cajero y coordinador de compras y las funciones que tiene cada uno de ellos en particular, además, aporta para el cumplimiento de objetivos, por lo tanto, mediante el manual de funciones se esclarece las responsabilidades, como sus funciones para el desempeño de cada cargo.

#### Administrador:

|   |   |
|---|---|
|    | <b>PERFIL DEL CARGO<br/>ADMINISTRADOR</b> |
|   |   |
| <b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>   |   |
| <b>Nombre del cargo</b>   | ADMINISTRADOR                             |
| <b>Dependencia</b>  | Administrativo                            |
| <b>Números de cargos</b>  | 2   |
| <b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>   |   |
| <p>El objetivo es asegurar la gestión eficaz y eficiente de los recursos y actividades del establecimiento para alcanzar los objetivos estratégicos y asegurar la sostenibilidad y el crecimiento continuo del SURTIFRIVER. Esto incluye planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades administrativas, financieras y operativas, así como promover un ambiente de trabajo productivo y armonioso. Además, el directivo debe promover la</p> |   |

|   |  |
|---|--|
| innovación y la mejora continua y velar por el cumplimiento de las políticas, regulaciones y estándares establecidos por la organización y las autoridades competentes.   |  |
| <b>REQUISITOS MINIMOS</b>   |  |
| <b>FORMACION ACADEMICA</b>  |  |
| Técnico, tecnólogo en formación (Administración de Empresas, Economía, Finanzas, Recursos Humanos o áreas relacionadas)   |  |
| <b>EXPERIENCIA LABORAL</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia mínima de 1 año como jefe administrativo.</li> <li>✓ Experiencia en el manejo de personal.</li> <li>✓ Experiencia en roles gerenciales donde se manejaba personal, presupuestos y operaciones del día a día de una empresa.</li> </ul> |  |
| <b>ESPECIFICACION DEL CARGO</b>   |  |
| Edad de contratación  | 25-35 años   |
| Sexo  | Masculino o Femenino   |
| Jornada de trabajo  | Inicia labores a las 08:30 a.m. y finaliza posteriormente a las 06:00 p. m |
| Idiomas   | Español nativo 100%  |
| Otros   | trabajo bajo presión, eficiencia, organización del tiempo                  |

Tabla 1

|   |  |
|---|--|
|  | <b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO ADMINISTRADOR</b>   |
| <b>OBJETIVO DEL DOCUMENTO</b>   | Identificar las funciones del personal en cada actividad, tramite, proceso, operación o transacción. |

|   |   |
|---|---|
| <b>CONTENIDO DEL DOCUMENTO</b>  |   |
| <b>DENOMINACION DEL CARGO</b>   | Administrativo responsable de las decisiones administrativas, financieras y legales del negocio |
| <b>AREA</b>   | Administrativo Financiero   |
| <b>PERSONAL A CARGO</b>   | 2   |
| <b>DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES</b>   |   |
| <b>FUNCIONES</b>  |   |
| Formular e implementar estrategias de corto y largo plazo para lograr los objetivos del SURTIFRUVER |   |

|  |
|--|
| Se encargará de establecer objetivos claros y alcanzables para los diferentes departamentos y asegurar de que se alineen con la visión y misión del SURTIFRIVER  |
| Controlar los ingresos y gastos del negocio, manteniendo registros financieros precisos y actualizados   |
| Supervisar, capacitar y coordinar al equipo de trabajo, asignando tareas y asegurando un ambiente de trabajo positivo y productivo   |
| Se encargará de identificar áreas de mejora en los procesos operativos y aplicar soluciones para optimizar la productividad y eficiencia   |
| Determinar precios de venta adecuados para los productos, considerando costos, margen de beneficio y competitividad en el mercado  |
| Se encargará de buscar nuevas oportunidades de expansión y crecimiento del negocio   |
| Monitorear los niveles de inventario para asegurar que siempre haya suficiente stock de productos frescos sin generar excesos que puedan causar desperdicio  |
| Establecer relaciones con proveedores confiables para obtener productos de alta calidad a precios competitivos. Negociar términos de compra, precios y condiciones de entrega.   |
| Supervisar la recepción de productos, verificando la calidad y cantidad de estos, y asegurando que cumplan con los estándares establecidos   |
| Asegurar que el SURTIFRIVER esté limpio, organizado y que los productos estén adecuadamente exhibidos para atraer a los clientes   |
| Asegurar un excelente servicio al cliente, atendiendo sus necesidades y resolviendo cualquier problema o queja de manera efectiva  |
| Asegurar el cumplimiento de todas las normativas de higiene y seguridad alimentaria, garantizando que los productos se manejen y almacenen de manera segura.   |
| Mantener al día todas las licencias y permisos necesarios para la operación del SURTIFRIVER.   |
|  |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>   |
| La responsabilidad del administrador abarca desde la planificación estratégica y la supervisión operativa hasta la gestión financiera y el desarrollo del negocio. Debe poseer habilidades de liderazgo, comunicación, análisis y toma de decisiones, y estar comprometido con el crecimiento y la sostenibilidad del negocio. |

Tabla 2

### Cajero/Registrador

|   |   |
|---|---|
|  | <b>PERFIL DEL CARGO<br/>CAJERO/ REGISTRADOR</b> |
| <b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>   |   |
| <b>Nombre del cargo</b>   | Cajero/ registrador                             |

|   |  |
|---|--|
| <b>Dependencia</b>  | Administrativo   |
| <b>Números de cargos</b>  | N/A  |
| <b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>   |  |
| El cajero debe contribuir al éxito del negocio mediante la prestación de un servicio excepcional, la maximización de las ventas y la satisfacción del cliente, todo ello mientras se asegura el cumplimiento de los estándares de calidad y las normativas vigentes                           |  |
| <b>REQUISITOS MINIMOS</b>   |  |
| <b>FORMACION ACADEMICA</b>  |  |
| Bachiller académico, técnico o tecnólogo en operaciones de caja, contabilidad general e informática básica.   |  |
| <b>EXPERIENCIA LABORAL</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia mínima de 6 meses en cargo de operaciones de caja, contabilidad general e informática básica.</li> <li>✓ Excelente atención al cliente.</li> <li>✓ Experiencia en manejo constante de equipos, facturas, efectivo y datafono.</li> </ul> |  |
| <b>ESPECIFICACION DEL CARGO</b>   |  |
| Edad de contratación  | 20-35 años   |
| Sexo  | Masculino o Femenino   |
| Jornada de trabajo  | Inicia labores a las 08:30 a.m. y finaliza posteriormente a las 09:00 p. m |
| Idiomas   | Español nativo 100%  |
| Otros   | trabajo bajo presión, eficiencia, organización del tiempo                  |


Tabla 3

|   |  |
|---|--|
|  | <b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO<br/>CAJERO REGISTRADOR</b>  |
| <b>OBJETIVO DEL DOCUMENTO</b>   | Identificar las funciones del personal en cada actividad, trámite, proceso, operación o transacción. |
| <b>CONTENIDO DEL DOCUMENTO</b>  |  |
| <b>DENOMINACION DEL CARGO</b>   | Cajero registrador   |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <b>AREA</b>  | Administrativo Financiero |
| <b>PERSONAL A CARGO</b>  |                           |
| <b>DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES</b>  |                           |
| <b>FUNCIONES</b>   |                           |
| Brindar un servicio amable y cortés a todos los clientes.  |                           |
| Registrar con precisión los productos comprados por los clientes.  |                           |
| Realizar arqueos de caja al inicio y al final del turno para garantizar la precisión de los registros financieros.   |                           |
| Informar a los clientes sobre programas de lealtad, descuentos especiales u otras ofertas promocionales.   |                           |
| Informar al jefe los movimientos diarios de la caja.   |                           |
| Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.   |                           |
| Realizar cualquier otra tarea a fin que se le sea asignada.  |                           |
|  |                           |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>   |                           |
| La responsabilidad del cajero va desde el manejo de efectivo y servicio al cliente hasta la gestión de efectivo y el cumplimiento normativo, siempre con el objetivo de brindar un excelente servicio y mantener la integridad financiera del negocio. |                           |


Tabla 4

### Coordinador de Compras

|   |  |
|---|--|
|    | <b>PERFIL DEL CARGO<br/>COORDINADOR DE COMPRAS</b> |
| <b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>   |  |
| <b>Nombre del cargo</b>   | Coordinador de compras                             |
| <b>Dependencia</b>  | Administrativo                                     |
| <b>Números de cargos</b>  | N/A  |
| <b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>   |  |
| Asegura una gestión de adquisiciones efectiva y estratégica en SUPTIFRUYER, optimizando el costo, la calidad y la entrega de productos frescos y otros insumos necesarios para satisfacer las necesidades operativas y estratégicas de la tienda, fomentando relaciones sólidas con los proveedores y asegurando el cumplimiento de las políticas internas y externas. regulaciones |  |
| <b>REQUISITOS MINIMOS</b>   |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>FORMACION ACADEMICA</b>  |  |
| Técnico, tecnólogo en formación (Administración de Empresas, Economía, Finanzas, o áreas relacionadas)  |  |
| <b>EXPERIENCIA LABORAL</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia mínima de 1 año como coordinador de compras</li> <li>✓ Experiencia en el manejo de personal</li> </ul> |  |
| <b>ESPECIFICACION DEL CARGO</b>   |  |
| Edad de contratación  | 25-35 años   |
| Sexo  | Masculino o Femenino   |
| Jornada de trabajo  | Inicia labores a las 08:30 a.m. y finaliza posteriormente a las 06:00 p. m |
| Idiomas   | Español nativo 100%  |
| Otros   | Trabajo bajo presión, eficiencia, organización del tiempo                  |

Tabla 5

|  |  |
|--|--|
|    | <b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CARGO<br/>COORDINADOR DE COMPRAS</b>                                      |
| <b>OBJETIVO DEL DOCUMENTO</b>  | Identificar las funciones del personal en cada actividad, tramite, proceso, operación o transacción. |
| <b>CONTENIDO DEL DOCUMENTO</b>   |  |
| <b>DENOMINACION DEL CARGO</b>  | Coordinador de compras   |
| <b>AREA</b>  | Administrativo   |
| <b>PERSONAL A CARGO</b>  | N/A  |
| <b>DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES</b>  |  |
| <b>FUNCIONES</b>   |  |
| Analizar las necesidades del SURTIFRUYER para anticipar demandas y planificar compras de manera eficiente, asegurando la disponibilidad continua de productos frescos. |  |
| Identificar, evaluar y seleccionar proveedores confiables de frutas, verduras y otros productos frescos  |  |
| Negociar contratos y acuerdos de suministro que aseguren condiciones favorables en términos de precio, calidad y entrega.  |  |

|  |
|--|
| Buscar constantemente oportunidades para reducir costos sin comprometer la calidad de los productos frescos  |
| Asegurar el cumplimiento de los plazos de entrega y la calidad de los productos adquiridos, manteniendo altos estándares de frescura                                     |
| Colaborar con el departamento de inventarios para mantener niveles óptimos de stock de productos frescos   |
| Implementar sistemas de control para evitar excesos o faltantes de inventario, reduciendo el desperdicio de productos perecederos  |
| Asegurar que todas las compras cumplan con las políticas y procedimientos internos del SURTIFRIVER.  |
| Cumplir con las normativas legales y regulatorias relacionadas con las adquisiciones y la seguridad alimentaria.   |
| Desarrollar y mantener relaciones sólidas y colaborativas con los proveedores, fomentando la lealtad y el compromiso mutuo   |
|  |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>   |
| La responsabilidad del coordinador de compras es gestionar las adquisiciones de manera eficiente y estratégica, contribuyendo al éxito y sostenibilidad del SURTIFRIVER. |

Tabla 6

## Evaluación de desempeño

| <b>EVALUACION DE DESEMPEÑO ADMINISTRADOR</b>  |  |
|---|--|
| <b>Nombre del evaluado:</b><br>_____  | <b>Fecha de evaluación :</b><br>_____  |
| <b>1. Competencias:</b>   | Vision de Negocio: Analisis del negocio en cuanto aspectos financieros, estructurales y organizacionales del SURTIFRIVER LA CANASTA FAMILIAR   |
| Se evaluara las competencias requeridas para cargo de Administrador para el cumplimiento del cargo  | Planeacion estrategica: Capacidad para la toma de disiciones que permitan cumplir con la mision, vision y objetivos, realizar las acciones necesarias para lograr un enfoque de los colaboradores para el cumplimiento y desarrollo de las metas establecidas                                  |
|   | Liderazgo y comunicaci3n asertiva: Facilidad para dirigir y asignar a los colaboradores sus funciones, de forma clara, con el fin de llagar al cumplimiento de los objetivos planteados, realizar el respectivo seguimiento y garantizar el funcionamiento del SURTIFRIVER LA CANASTA FAMILIAR |
|   | Planificar objetivos que visualicen el direccionamiento del SURTIFRIVER  |
| <b>2. Resultados y Desempeño</b>  | Garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas propuesto de corto, mediano y largo plazo  |
| Se evaluara el desempeño del administrador en relacion a las funciones y objetivos establecidos para el cargo   | Establecer presupuestos y desarrollar estrategias para su cumplimiento   |
|   | Control y verificaci3n de los diferentes procesos establecidos   |
|   | Efectividad en la direcci3n de colaboradores para el desarrollo de actividades esenciales en el SURTIFRIVER, como el manejo de asignaci3n de horarios y permisos   |
| <b>3. Observacion y Recomendaciones</b>   | Se encuentran fortalezas y/o areas de mejora apoyando la toma de desiciones para el desarrollo de las actividades en beneficio del SURTIFRIVER   |
| En este espacio se realizaran las diferentes recomendaciones para el mejoramiento del desempeño en el cargo, con el fin de garantizar mejores resultados, se puede hacer un feedback entre las dos partes | Al finalizar se realizara un plan de mejora y los compromisos pactados para el proximo periodo y mejoramiento del desempeño en caso de encontrar falencias.  |

Tabla 7

| <b>EVALUACION DE DESEMPEÑO CAJERO/ REGISTRADOR</b>  |   |
|---|---|
| <b>Nombre del evaluado:</b><br>_____  | <b>Fecha de evaluacion :</b><br>_____   |
| <b>1. Competencias:</b>   | Vision de Negocio: Conocer el plan estrategico del SURTIFRIVER LA CANASTA FAMILIAR  |
| Se evaluara las competencias requeridas para cargo de Administrador para el cumplimiento del cargo  | Servicio al cliente: Prestación de un servicio excepcional, maximización de las ventas y la satisfacción del cliente.                                       |
|   | Manejo de sistema, facturas, efectivo y medios de pago.   |
| <b>2. Resultados y Desempeño</b>  | Conocer los productos en cuanto a rotacion, precio y variedad   |
| Se evaluara el desempeño del administrador en relacion a las funciones y objetivos establecidos para el cargo   | Garantizar la atencion al cliente con estandares de calidad y servicio, con el fin de el retorno al establecimiento del cliente                             |
|   | Manejo de caja y cuadros diarios, donde se evidencie el retorno de la inversion y mejore las ganancias.   |
|   | Control y verificacion de arqueos y entrega correcta de cuentas   |
|   | Agilidad en la atencion, brindando la mejor atencion y verificando la calidad de los productos  |
| <b>3. Observacion y Recomendaciones</b>   | Se encuentran fortalezas y/o areas de mejora apoyando la toma de desiciones para el desarrollo de las actividades en beneficio del SURTIFRIVER              |
| En este espacio se realizaran las diferentes recomendaciones para el mejoramiento del desempeño en el cargo, con el fin de garantizar mejores resultados, se puede hacer un feedback entre las dos partes | Al finalizar se realizara un plan de mejora y los compromisos pactados para el proximo periodo y mejoramiento del desempeño en caso de encontrar falencias. |

Tabla 8

| <b>EVALUACION DE DESEMPEÑO COORDINADOR DE COMPRAS</b>   |   |
|---|---|
| <b>Nombre del evaluado:</b><br>_____  | <b>Fecha de evaluación :</b><br>_____   |
| <b>1. Competencias:</b>   | Vision de Negocio: Conocer el plan estrategico del SURTIFRUVER LA CANASTA FAMILIAR  |
| Se evaluara las competencias requeridas para cargo de Administrador para el cumplimiento del cargo  | Capacidad de negociar contratos y acuerdos de suministro que aseguren condiciones favorables en términos de <u>precio, calidad y entrega</u>                            |
|   | Capacidad de establecer alianzas estrategicas que permitan obtener beneficios y mejores precios   |
| <b>2. Resultados y Desempeño</b>  | Conocer los productos en cuanto a rotacion, precio y variedad   |
| Se evaluara el desempeño del administrador en relacion a las funciones y objetivos establecidos para el cargo   | Analizar las necesidades del SURTIFRUVER para anticipar demandas y planificar compras de manera eficiente, asegurando la disponibilidad continua de productos frescos.. |
|   | Identificar, evaluar y seleccionar proveedores confiables de <u>frutas, verduras y otros productos frescos</u>  |
|   | Negociar contratos y acuerdos de suministro que aseguren condiciones favorables en términos de precio, calidad y entrega  |
|   | Buscar constantemente oportunidades para reducir costos sin comprometer la calidad de los productos frescos   |
| <b>3. Observacion y Recomendaciones</b>   | Se encuentran fortalezas y/o areas de mejora apoyando la toma de desiciones para el desarrollo de las actividades en beneficio del SURTIFRUVER                          |
| En este espacio se realizaran las diferentes recomendaciones para el mejoramiento del desempeño en el cargo, con el fin de garantizar mejores resultados, se puede hacer un feedback entre las dos partes | Al finalizar se realizara un plan de mejora y los compromisos pactados para el proximo periodo y mejoramiento del desempeño en caso de encontrar falencias.             |

Tabla 9

## Conclusiones

El diagnóstico realizado sobre la situación actual de SURTIFRIVER permitió una comprensión profunda de su entorno interno y externo. Se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la PYME, proporcionando una base sólida para entender las dinámicas operativas y estratégicas de la empresa. Este análisis reveló áreas críticas que requieren atención inmediata, así como recursos y capacidades internas que pueden ser aprovechadas para mejorar su competitividad y eficiencia.

La propuesta de planeación estratégica desarrollada para SURTIFRIVER está orientada a alinear las operaciones diarias con los objetivos a largo plazo de la empresa. Esta planificación incluye la definición clara de la misión, visión y valores, así como la formulación de metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y temporales (SMART). Las estrategias propuestas abordan tanto la optimización de procesos internos como la expansión en el mercado, estableciendo un rumbo claro para el crecimiento y desarrollo sostenible de la PYME.

La formulación de una nueva estructura organizacional para SURTIFRIVER se basó en el diagnóstico y la planeación estratégica realizada previamente. La propuesta contempla una reorganización de los departamentos y funciones, con el objetivo de mejorar la coordinación, comunicación y eficiencia operativa. Esta nueva estructura incluye descripciones claras de puestos y responsabilidades, líneas de autoridad definidas y mecanismos de control y evaluación.

La implementación de esta estructura organizacional permitirá a SURTIFRIVER operar de manera más eficaz, adaptarse rápidamente a cambios en el entorno y alcanzar sus objetivos estratégicos de manera más efectiva.

## **Recomendaciones**

Para asegurar la efectividad de la nueva estructura organizacional, se recomienda la implementación de un sistema de gestión de desempeño que evalúe y monitoree de manera continua el rendimiento de los empleados. Este sistema debe incluir indicadores clave de desempeño (KPIs) específicos para cada puesto, evaluaciones periódicas y retroalimentación constructiva. Además, debe estar vinculado a programas de incentivos y desarrollo profesional para motivar al personal y alinear sus esfuerzos con los objetivos estratégicos de SURTIFRIVER.

Es crucial invertir en la capacitación y desarrollo continuo del personal para que puedan adaptarse a la nueva estructura organizacional y asumir nuevas responsabilidades. Se recomienda diseñar un programa de capacitación que cubra áreas como liderazgo, gestión de proyectos, habilidades técnicas y conocimientos específicos del sector. Este programa debe ser flexible y accesible, utilizando metodologías modernas como el e-learning y talleres interactivos, para garantizar que todos los empleados puedan beneficiarse y aplicar lo aprendido en su trabajo diario.

La cultura organizacional debe ser un reflejo de los valores y objetivos de SURTIFRIVER. Para fortalecer esta cultura, se recomienda promover una comunicación abierta y transparente en todos los niveles de la organización. Esto puede lograrse a través de reuniones regulares, boletines internos, y plataformas digitales que faciliten la colaboración y el intercambio de ideas. Además, se deben implementar actividades que fomenten el trabajo en equipo, la cohesión y el sentido de pertenencia, como eventos corporativos y programas de reconocimiento.

Una de las áreas clave para mejorar la operatividad de SURTIFRIVER es la gestión y control de inventarios. Se recomienda la adopción de tecnologías avanzadas como sistemas de gestión de inventarios (IMS) que automatizan el seguimiento y la reposición de stock. Estos

sistemas deben estar integrados con el software de gestión empresarial (ERP) para asegurar una visibilidad completa y en tiempo real de todos los procesos. Además, se debe establecer un protocolo de auditorías regulares y ajustes de inventario para minimizar errores y pérdidas, asegurando así una mayor eficiencia y fiabilidad en las operaciones diarias.

### Referencias

- Parada, J. (2006). Sistemas de inventario. *Ediciones PuntoCero. Caracas.*
- Camacho, H., Gómez, K., & Monroy, C. A. (2012, July). Importancia de la cadena de suministros en las organizaciones. In *Tenth Laccei Lat. Am. Caribb. Conf. (Laccei'2012.*
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia. *Economía industrial, 330*, 81-82.
- [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=q0\\_MEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=estudio+de+casos+&ots=zJBsIYFFYD&sig=gIgRU5SB\\_iaj0ZnPqFMttYeC7M#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=q0_MEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=estudio+de+casos+&ots=zJBsIYFFYD&sig=gIgRU5SB_iaj0ZnPqFMttYeC7M#v=onepage&q&f=false) Coller, X. (2000). Estudio de casos (Vol. 30). CIS.
- Valle, O. L. R. (2020, 13 abril). *¿En qué consiste el manejo de inventarios?* Operadora Logística Rio Valle. <https://olr.com.mx/en-que-consiste-el-manejo-de-inventarios/>
- <https://www.google.com/maps/place/4%C2%B058'35.9%22N+74%C2%B017'27.1%22W/@4.9764542,-74.2919993,17.24z/data=!4m4!3m3!8m2!3d4.9766328!4d-74.2908568?hl=es&entry=ttu>
- Parra Moreno, C. F., & Liz, A. D. P. (2009). La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica. *Gestión y sociedad, 2(1)*, 97-108.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro.* Pearson Education.

[https://www.ractem.es/blog/metodo-fifo-lifo-](https://www.ractem.es/blog/metodo-fifo-lifo-almacen#:~:text=FIFO%3A%20Primero%20En%20Entrar%2C%20Primero,que%20tienen%20fecha%20de%20caducidad.)

almacen#:~:text=FIFO%3A%20Primero%20En%20Entrar%2C%20Primero,que%20tienen%20fecha%20de%20caducidad.

Rico, R., Ríos, M. F., Rascado, P., & Manzanares, M. S. (2004). Teorías implícitas, diseño organizacional y eficacia. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 38(1), 121-130.

Daft, R. L., & Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional*.

Marín-Idárraga, D. A., & Campos, L. Á. L. (2015). Estructura organizacional y relaciones inter-organizacionales: análisis en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas de Colombia. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 88-99.

Santacoloma Suárez, A. M. (2011). *Abraham Maslow Jerarquía de las Necesidades. Introducción a la Psicología*.

## **Anexos**

Entrevista para nuestro proyecto de investigación en el SUTIFRIVER la canasta familiar.

1. Presentación (entrevistado).  
Fabián Andrés Méndez Manjarrez.
2. Coméntennos sobre su experiencia en este ámbito comercial.  
Es una experiencia nueva ya que se trata con distintos tipos de personalidades a diario y con los proveedores.
3. ¿Cuánto tiempo lleva en el mercado?  
Aproximadamente 3 meses desde que arrendamos el local, pero con atención al público dos meses.
4. ¿Qué principales productos ofrece en el establecimiento comercial?  
Tenemos un poco la idea es tener un buen surtido para que sea más atractivo para el cliente.
5. ¿Quiénes son sus clientes principales?

Las amas de casa.

6. ¿Con que frecuencia realizan sus compras y que tipo de productos?  
Se surte a medida que vemos que el producto está por terminarse en general de todo abarrotes y verduras.
7. ¿Respecto a su competencia, como la describe?  
Es un negocio demasiado grande con una gran trayectoria en el sector con una clientela ya establecida, pero con unos precios un poco altos al ser tan grande creo que podría manejar mejores precios.
8. ¿Qué otros establecimientos en el centro ejecutan a su alrededor?  
El D1.
9. ¿Cómo se diferencia su establecimiento de los demás?  
Nos basamos en una óptima atención generando que el cliente se sienta tan bien atendido que quiera regresar además de que tenemos mejores precios del sector.
10. ¿Tiene algún área identificada en la que desee mejorar?  
En las verduras y frutas
11. ¿Espera expandirse a futuro?  
Claro que sí la idea es abrir más puntos con el tiempo.
12. ¿Cree que su manejo en el ámbito financiero es el correcto?  
Yo pienso que sí, pero como en todo hay falencias que se tendrán que corregir con el tiempo.
13. ¿Cómo describiría su experiencia en la gestión financiera y costos?  
Muy buena ya que me gusta analizar todo para que sea rentable.
14. ¿Cómo manejan el inventario?  
Bajo el sistema GECOFI sistema POS.
15. ¿Qué herramientas utilizan para administrar el inventario?  
Todo está sistematizado para mayor facilidad.
16. ¿Qué costos se presentan en el establecimiento?  
Arriendo, servicios, sueldos, surtido.
17. ¿Cuáles niveles de liderazgo hay?  
Los de siempre administrador y empleados.

18. ¿Cuenta con los siguientes documentos al día?

- Certificado de uso de suelo.  
No es necesario.
- Certificado de seguridad.  
Si.
- Concepto sanitario.  
Si.
- Matricula mercantil. (cámara de comercio).  
Si.
- RUT.  
Si.

19. ¿Cuáles han sido sus mayores falencias?

El control de la facturación en cuanto al inventario.

### Estructura del Manual de Funciones

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>LOGO DE LA ENTIDAD</b>         | <b>PERFIL DEL CARGO<br/>(NOMBRE DEL CARGO)</b> |
| <b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>   |  |
| <b>Nombre del cargo</b>           |  |
| <b>Dependencia</b>                |  |
| <b>Números de cargos</b>          |  |
| <b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b> |  |
| <b>REQUISITOS MINIMOS</b>         |  |
| FORMACION ACADEMICA               |  |
| EXPERIENCIA LABORAL               |  |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
|                                 |  |
| <b>ESPECIFICACION DEL CARGO</b> |  |
| Edad de contratación            |  |
| Sexo                            |  |
| Jornada de trabajo              |  |
| Idiomas                         |  |
| Otros                           |  |

Anexos 1

|                                     |                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| LOGO DE LA ENTIDAD                  | <b>MANUAL DE FUNCIONES (CARGO)</b> |
|                                     |                                    |
| <b>OBJETIVO DEL DOCUMENTO</b>       |                                    |
| <b>CONTENIDO DEL DOCUMENTO</b>      |                                    |
|                                     |                                    |
| <b>DENOMINACION DEL CARGO</b>       |                                    |
| <b>AREA</b>                         |                                    |
| <b>PERSONAL A CARGO</b>             |                                    |
| <b>DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES</b> |                                    |
| <b>FUNCIONES</b>                    |                                    |
|                                     |                                    |
|                                     |                                    |
|                                     |                                    |
|                                     |                                    |
|                                     |                                    |
|                                     |                                    |
| <b>RESPONSABILIDADES</b>            |                                    |
|                                     |                                    |

Anexos 2

## Ficha de Caracterización Demográfica

| DEMOGRAFÍA DEL MUNICIPIO DE SAN FRANCISCO                                   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
| <b>Nombre de los habitantes (gentilicio) del municipio de San Francisco</b> | No disponible                               |                             |
| <b>Fecha</b>  | Valor actual                                | Ordenados por Región / País |
| <b>Población</b>  | 8 187 habitantes                            | 86 / 712                    |
| <b>Densidad de población del municipio de San Francisco</b>                 | 68,8 hab./km <sup>2</sup> (178,2 pop/sq mi) |                             |
| NÚMEROS OFICIALES DEL MUNICIPIO DE SAN FRANCISCO                            |   |                             |
| <b>Código del municipio de San Francisco</b>                                | 25658                                       |                             |
| <b>Código postal</b>  | 253608                                      |                             |
| DATOS ADMINISTRATIVOS DE SAN FRANCISCO                                      |   |                             |
| <b>País</b>   | Colombia                                    |                             |
| <b>Departamento</b>   | Cundinamarca                                |                             |

Anexos 3

| MEDIOS DE TRANSPORTE EN SAN FRANCISCO            |  |
|--|--|
| <b>Aeropuertos cercanos</b>                      | Aeropuerto Guaymaral Flaminio Suarez Camacho 31.2 km<br>Aeropuerto Militar CATAM 34.3 km<br>Aeropuerto Mariquita 71 km         |
| TERRITORIO DEL MUNICIPIO DE SAN FRANCISCO        |  |
| <b>Superficie del municipio de San Francisco</b> | 11 900 hectáreas<br>119,00 km <sup>2</sup> (45,95 sq mi)   |
| <b>Altitud del municipio de San Francisco</b>    | 1 491 metros de altitud  |
| <b>Coordenadas geográficas</b>                   | <b>Latitud:</b> 4.97518<br><b>Longitud:</b> -74.2896<br><b>Latitud:</b> 4° 58' 31" Norte<br><b>Longitud:</b> 74° 17' 23" Oeste |
| <b>Huso horario</b>                              | M.T.C. -5:00 (America/Bogotá)<br><i>El horario de verano y el horario de invierno son los mismos que el horario estándar</i>   |
| <b>Hora local</b>                                | 04/04/2024, 22:08:39   |

Anexos 4

<https://www.municipio.com.co/municipio-san-francisco-cun.html#cityhall>.