



**Plan de mejora para la plataforma administrativa de la empresa Surtibebidas la 101 del
Distrito de Turbo.**

Juan David Acevedo Restrepo I.D.: 677696

Verónica David Hernández I.D.: 662552

Yurleydis Romaña Begambre I.D.: 675810

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Urabá (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Noviembre del 2022

**Plan de mejora para la plataforma administrativa de la empresa Surtibebidas la 101 del
Distrito de Turbo.**

Juan David Acevedo Restrepo I.D.: 677696

Verónica David Hernández I.D.: 662552

Yurleydis Romaña Begambre I.D.: 675810

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

Asesora

Liliam María Sánchez Correa

Magister en Educación y Desarrollo Humano

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Urabá (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Noviembre del 2022

Dedicatoria

Al creador de todas las cosas, el que nos ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer hemos estado; por ello, con toda humildad que nuestro corazón puede emanar dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijos, son los mejores padres.

Finalmente queremos dedicar este trabajo a todos nuestros amigos, por apoyarnos cuando más lo necesitamos, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas y a toda nuestra familia por estar siempre presentes.

Gracias a nuestros padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Corporación Universitaria Minuto De Dios, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a Liliam María Sánchez Correa tutora de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a la empresa Surtibebidas la 101, por su valioso aporte para nuestra investigación.

Finalmente agradecerles a todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen	7
Palabras claves	8
Abstrac	8
Introducción	10
Capítulo 1. Planteamiento Del Problema	13
1. Descripción del problema	13
1.1. Descripción del problema	13
1.2. Planteamiento del problema	18
1.3. Objetivos de investigación	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Pregunta de investigación	20
1.5. Justificación	20
Capítulo 2. Marco Teórico Y De Referencia	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Marco conceptual	23
2.3. Marco legal.	25
Capítulo 3: Diseño Metodológico	26
3.1. Tipo de estudio	26
3.2. Alcance	26
3.3. Población	27
3.6 Muestra	27
3.5. Técnicas de manejo de la información (instrumentos)	28
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7. Proceso y análisis de la información.	30
Capitulo Iv. Hallazgo Y Análisis De La Información	30
4.1. Características del contexto.	31
4.2. Presentación de resultados	31
4.2.1. Descripción de resultados	31
4.3. Triangulación de la información	39
4.3.1. Discusión de resultados	42
4.3.2. Impacto del proyecto	45
4.4. Propuesta plan de mejorar	46
4.1.1. Organigrama	47
4.1.2. Misión	48
4.1.3. Visión	48
4.1.4. Valores corporativos	48
4.1.5. Política de calidad	49
4.1.6. Manual de cargos y funciones	49
Capitulo V. Conclusiones	53
5.1. Conclusiones	53
5.2. Prospectiva	54
Referencias	55
Anexos	57

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de triangulacion	39
Tabla 2. Matriz DOFA	45
Tabla 3. Propuesta plan de mejora	47

Lista de figuras

Figura 1. ¿Sabe usted quien es su jefe inmediato?	34
Figura 2. ¿Su jefe inmediato lo mantiene informado?	34
Figura 3. Además de su jefe, ¿ tiene que rendir cuentas a otra persona dentro de la organización?	35
Figura 4. ¿Tienes autonomía para tomar decisiones importantes en tu trabajo?	35
Figura 5. ¿La gerencia es la única que toma las decisiones en la empresa?	36
Figura 6. ¿Distingue de manera clara las áreas dentro de la empresa?	37
Figura 7. . ¿cuál de las diferentes tipos de comunicación se practica en la empresa?	37
Figura 8. . ¿Existe planeación en los trabajos de la empresa?	38
Figura 9. ¿Tienes responsabilidad sobre el trabajo de otros compañeros?	38
Figura 10. ¿Sabe usted a dónde debe acudir de presentarse un problema en su trabajo?	39

Resumen

La estructura organizacional es el modelo jerárquico, estructura parecida a un árbol en la que se usa relaciones padre e hijo, que una empresa utiliza para facilitar los procesos productivos, a través de la estructura organizacional, se establecen los objetivos, las funciones de los entes corporativos y se diseñan las estrategias de mejora continua.

En este contexto, la empresa Surtibebidas la 101, es una entidad dedicada a la comercialización de productos y bebidas de hidratación y con contenido de alcohol, tiene una experiencia comercial de más de 5 años y con un crecimiento considerable del 15% en el último periodo. Aun así, presentaron fallas en su estructura organizacional que se hicieron evidente en los procesos operativos. Así pues, se realizó una investigación de tipo aplicada en la que se desarrollaron una observación directa, entrevistas y encuestas para profundizar en las dificultades inherentes a las operaciones de la entidad, por lo que se desarrolló el presente trabajo dirigido como plan de mejora para la plataforma administrativa de la empresa Surtibebidas la 101 del Distrito de Turbo; La estrategia consiste en identificar las áreas existentes, establecer funciones y responsabilidades, desarrollar y instituir políticas internas que permitan tener un mayor control de la operación.

Esta investigación se desarrollada bajo las herramientas de la observación directa, a través de la visita a la entidad, el análisis documental de los registros históricos y la entrevista o encuesta realizada a todos los empleados de la comercializadora, teniendo como finalidad realizar una indagación de la situación actual en las diferentes áreas de la compañía, que con lleve a su análisis y posteriormente a la estructuración de la propuesta de mejora.

Los principales resultados obtenidos fueron lograr la definición de las responsabilidades laborales de cada uno de los funcionarios, la construcción del organigrama con base a los cargos que existen actualmente, la identificación de aspectos por mejorar en la plataforma administrativa, así como el desarrollo del plan de mejoramiento.

Palabras Clave

Plan estratégico, planta administrativa, misión, visión, política de calidad. Organigrama, plan de mejora.

Abstrac

The organizational structure is the hierarchical model, a structure similar to a tree in which parent and child relationships are used, which a company uses to facilitate production processes, through the organizational structure, the objectives, the functions of the entities are established and continuous improvement strategies are designed

In this context, the company Surtibebidas la 101 is an entity dedicated to the commercialization of hydration products and beverages with alcohol content, with an establishment in the market for more than 5 years and with considerable growth in the last period. Even so, they presented flaws in their organizational structure that became evident in the operational blurring.

Thus, a descriptive research was carried out in which direct observation, interviews and surveys were developed to delve into the difficulties inherent in the entity's operations, for which the present work was developed as an improvement plan for the administrative platform of the

company Surtibebidas la 101 of the District of Turbo; The strategy consists of characterizing the existing processes, establishing formats and responsibilities, developing and establishing internal policies that allow greater control of the operation.

The research is developed under the tools of direct observation, through the visit to the company, the documentary analysis of the historical records and the interview or survey carried out with all the employees of the marketer, with the purpose of elaborating a detailed diagnosis of the current situation. of the company, where all levels of the company will be involved for its development and later develop strategic planning.

The main results obtained were to achieve the description of the workloads of each of the company officials, the construction of the organization chart based on the positions that currently exist and those that are proposed to be created, the identification of aspects to improve in the structure organization, as well as the development of the improvement plan.

Introducción

La Plataforma administrativa de toda empresa está estructurada por algunas herramientas que alineadas maximizan la productividad de la compañía; cuando se entra definir a la plataforma organizacional, de acuerdo con Menas, D. (2019)¹. se encuentra con algunas definiciones en donde la más acertada está asociada a lo que “comprendemos por cultura organizacional, comprendida por la misión, visión, política de calidad, valores corporativos, manual de funciones y organigrama. Así pues, determinar cómo se organizará una empresa y sus trabajadores, es parte esencial para el cumplimiento de los objetivos”. Y puesto que cada empresa es única por sus objetivos, dinámica y estilos de liderazgo, cada una requiere un tipo de estructura organizacional muy particular.

Jaime, H. (2019). Considera que “*la estructura organizacional es la forma en cómo se distribuyen las funciones y responsabilidades que debe cumplir cada miembro que forma parte de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos.*” Es decir, el sistema jerárquico seleccionado para ubicar a los empleados en el organigrama de la empresa, gracias al cual se reparte el trabajo y las responsabilidades y se aborda la organización interna y la coordinación².

Así pues, la comercializadora Surtibebidas la 101 fue creada el 01 de junio del año 2016, está legalmente constituida con el NIT 4387343 se encuentra ubicada en la localidad de Turbo, en el departamento de Antioquia, esta participa en el sector económico y su principal actividad es la venta y distribución de bebidas gaseosas, hidratante con y sin alcohol, cuenta con 5 años de historia y hoy en día es una de las empresas más representativas en la zona de Urabá por su tamaño, liderazgo y aporte al desarrollo del distrito. Esta empresa ha presentado algunos problemas de tipo

¹Menas, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. Tomado de: <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/html/>

² Jaime, H. (2019). Estructura organizacional: qué es, para qué sirve y cómo crearla. Tomado de: <https://www.holmeshr.com/blog/estructura-organizacional/>

organizacional por lo que se evidencia la necesidad de realizar un plan de mejora que permita alinear los procesos hacia la productividad de la entidad.

La estrategia consiste en caracterizar los procesos existentes, establecer formatos y responsabilidades, desarrollar y establecer políticas internas que permitan tener un mayor control de la operatividad. Este trabajo se basa en la metodología aplicada, ya que según la naturaleza el nivel de investigación se refiere a que “resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación”. DuocUC Biblioteca. (2020).³

De acuerdo con lo anterior, partiendo de la necesidad de la comercializadora, se establece el objetivo general de diseñar un plan de mejora a la plataforma administrativa en la empresa Surtibebidas la 101 del distrito de Turbo, mediante la creación del organigrama y manual de funciones para maximizar la productividad de la misma. En este sentido, se desarrolla la propuesta bajo 5 capítulos en los que se disponen los requerimientos para darle solución a las dificultades presentes en materia de cultura organizacional; En el capítulo uno, se establece el planteamiento del problema donde mediante una descripción, los objetivos, la pregunta problematizadora y la justificación se visibiliza la necesidad del establecimiento del presente proyecto. El capítulo dos, en el cual se analiza el marco teórico y de referencia dónde se encuentran los autores que ejecutaron

³ DuocUC Biblioteca. (2020). Investigación aplicada. Recuperado de: <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada>

propuestas con mucha relación al tema de investigación tales como Chapman. C. & Chugchilan, c. (2021)⁴. Trujillo, M. (2014)⁵ y Venegas, A., Carbajal, B. & Barrero, R. (2018)⁶.

Por su parte, en el capítulo tres se define el diseño metodológico en dónde da por sentado que el tipo de investigación es descriptiva, se desarrolla el análisis de la información.

Aunado a esto en el capítulo cuatro, se hace la presentación de los resultados obtenidos a raíz de la investigación; En principio se realizará un diagnóstico detallado de la situación actual de la empresa, donde se verán involucrados todos los niveles para su desarrollo y posteriormente con los datos recopilados de este diagnóstico; se procede a triangular la información, procesándola a través de la discusión de resultados y mostrando el impacto positivo que tiene la investigación en el su propio entorno empresarial, en consecuente se define la propuesta de mejora enrutada a proponer un organigrama organizacional, la misión, la visión, los valores corporativos, una política de calidad y un manual de cargos y funciones que ayuden a fijar los parámetros de mejora continua y productividad de Surtibebidas la 101.

⁴ Chapman. C. & Chugchilan, c. (2021). Organización estructural y funcional para la cooperativa de transportes de pasajeros en buses y busetas río san pablo del cantón la maná, provincia de COTOPAXI Año 2021.

⁵ Trujillo, M. (2014) Propuesta de estructura organizacional para la compañía Ingeprak Ltda, con base en el plan estratégico 2012 – 2014.

⁶ Venegas, A., Carbajal, B. & Barrero, R. (2018). En su trabajo de grado “propuesta de mejora a la estructura organizacional en la empresa bonielectric S.A.S.”

Plan de mejora para la plataforma administrativa de la empresa Surtibebidas la 101 del Distrito de Turbo.

Capítulo 1. Planteamiento Del Problema

1. Descripción del problema

1.1. Descripción del problema

En medio de la globalización, la cultura organizacional viene cambiando su postura para centrarse en el consumidor/cliente. Las nuevas tendencias en el mundo y en los mercados del siglo XXI requieren la implementación de otro componente como parte de los nuevos modelos de negocios y de innovación: el desarrollo sustentable. Actualmente, se le concibe como un proceso integral ideal para alcanzar un desarrollo económico que “conserva y enriquezca en vez de destruir las bases naturales en las que inevitablemente se asienta la actividad humana.” Calva, A. (2007) p. 11⁷.

Como respuesta a la internacionalización de las bebidas con y sin alcohol, las compañías latinoamericanas se han preocupado por realizar ajustes en sus escalas de producción. “Por ello las adquisiciones están tomando fuerza como movidas estratégicas ya que se espera en el mediano plazo el mercado esté controlado por tres marcas. Las empresas latinoamericanas entonces evitarán esta tendencia pretendiendo ser jugadores de mayor injerencia para no ser absorbidos.⁸ Así, las organizaciones han tenido que orientar sus procesos a una estructura más sólida que les permita ser productivas, competitivas y organizadas en un entorno global que presentan riesgo para ellas.

⁷ Carro, J. Sarmiento, S. & Rosano, G (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. Tomado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300773>

⁸ Jimenes, A. Isaac, J. & Callazo, A. (2016). Internacionalización de una empresa de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la ciudad de Barranquilla. Pág. 11

De acuerdo con Jimenes, A. (2016). El mercado de bebidas colombiano es liderado por algunas empresas que “*debido a sus capacidades internas que le han permitido desarrollar economías de escala y mantener barreras de entrada en su negocio, así como el desarrollo humano de sus trabajadores, las políticas de calidad y las alianzas con inversiones internacionales*”. Parte de su éxito se debe a estrategias acompañadas de acciones como diversificación de las empresas del sector hacia otros sectores y subsectores (jugos, bebidas energizantes, alcohólicas y no alcohólicas), grandes inversiones en tecnología e infraestructura, cultura organizacional, campañas de publicidad exhaustivas (innovación), canales de distribución cada vez más competitivos, crecimiento de la venta directa a nivel de tiendas y supermercados, y aumento notable en el consumo de bebidas alcohólicas. Jimenes, A. Isaac, J. & Callazo, A. (2016)⁹.

En Urabá el comercio de las bebidas (jugos, bebidas energizantes, alcohólicas y no alcohólicas) está muy consolidado puesto que existen un alto volumen de microempresas dedicadas a esta actividad y renglón de la economía. Aun así, el orden organizacional es un tema de segundo plano, pues operan bajo parámetros empíricos basados en el contacto comercial, la experiencia y las vivencias día a día sin planeación estratégica en la mayoría de los depósitos que se encuentran en operaciones en esta región.

En el panorama de la organización jerárquica, estructural y funcional de las compañías se han dado varias teorías fundamentalistas que han establecido lineamientos que formalizan los parámetros de cómo desarrollar una plataforma administrativa en las empresas; en un esquema general de la teoría clásica, uno de los que encabeza la teoría científica fue Frederick W. Taylor quien establece que “*La mejor forma de organización es la que permite medir el esfuerzo*

⁹ Jimenes, A. Isaac, J. & Callazo, A. (2016). Internacionalización de una empresa de bebidas alcohólicas y no alcohólicas en la ciudad de Barranquilla. Pág. 17.

individual.”¹⁰, también se unieron los aportes de Henry Fayol con la teoría funcional que establece que “*La mejor forma de organización está basada en una distribución de funciones, que se subdividen en subfunciones y procedimientos, los cuales a su vez son desarrollados por uno o más puestos.*”, a estas teorías se le unieron en el la burocrática con Marx Weber, teoría de las relaciones humanas con Mary Parker Follet, la teoría de los sistemas donde la mejor forma de organización es la cooperación entre los miembros que la conforman establecida por Chester Barnard, y así, algunas otras hasta tener una de las más representativas de las clásicas, entendida como la teoría del desarrollo organizacional en donde los aportes más significativos fueron dados por Kurt Lewin y Douglas McGregor, donde establece que “*la mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado basado en intervenciones, en las que la colaboración entre distintos niveles organizacionales es posible.*”¹¹ Donde se establecen unos lineamientos reales sobre una forma de establecer dirección en las compañías. Posteriormente, se establecen algunas teorías que encapsulan la teoría moderna; se inicia con Teoría de la población ecológica que establece que “*La mejor forma de organización es la que consigue adaptarse al entorno y seguir operando con eficiencia*” Michael, T. (1943).¹² Hasta llegar a la teoría de la auto criticabilidad organizada, que es donde “*La mejor forma de organización es la que crea una red de procesos u*

¹⁰ Erra, C. (2020). Administración científica, fundamentos y principios de Taylor. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-cientifica-fundamentos-y-principios-de-taylor/>

¹¹ Erra C. (2020). Administración científica, fundamentos y principios de Taylor. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-cientifica-fundamentos-y-principios-de-taylor/>

¹² Michael, T. (1943). Teoría de la población ecológica. Tomado de: <https://teorias-modernas.jimdofree.com/teor%C3%ADas-modernas/poblaci%C3%B3n-ecol%C3%B3gica/#:~:text=%2D%20Esta%20teor%C3%ADa%20considera%20que%20las,que%20rodea%20a%20esta%20organizaci%C3%B3n.>

*operaciones que pueden crear o destruir elementos del mismo sistema, como respuesta a las perturbaciones del medio.” Maturana, H. & Varela, F. (1997.).*¹³¹⁴

Dentro del desarrollo habitual de la empresa Surtibebidas la 101 se encuentra la operatividad de 8 trabajadores teniendo una clasificación como microempresa como lo define Bancóldex “Se clasifica como microempresa aquella unidad económica que tiene activos totales hasta de 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes y menos de 10 empleados. (Según la ley 590 de julio 10 de 2000, modificada por la Ley 905 de 2004.”¹⁵ En esta condición, la comercializadora opera bajo decisiones voluntarias de los empleados, sin consentir una jerarquía específica dentro de la mismas, sin definir responsabilidades y roles, sin establecer áreas específicas y sin determinar una plataforma administrativa específica, lo cual se genera cuellos de botella en las operaciones productivas de la compañía.

De acuerdo con Quiroa, M. (2021)¹⁶. “*La estructura organizacional es la forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos*”. Es, así pues, según lo expuesto que las estructuras organizacionales son muy importantes para todas las empresas sin importar el tipo de giro que tengan, por qué son las que detallan organizadamente las funciones que tendrán al cargo cada departamento, es por esta razón que todas las empresas al momento de iniciar deben de contar con una estructura organizacional de las actividades o tareas que se esté pretendiendo realizar y sobre todo quiénes van a ser los responsables de llevarlas a cabo.

¹³ Varela, F. (2000) El fenómeno de la vida.

¹⁴ Maturana, H. (2006) De la biología a la psicología. De: <https://www.buscalibre.com.co/libro-el-fenomeno-de-la-vida/9789563060812/p/4079768>

¹⁵ Bancóldex. (2020). ¿Qué es una microempresa? Tomado de: <https://www.bancoldex.com/es/que-es-una-microempresa-937>

¹⁶ Quiroa, M. (2021). Estructura organizacional. Tomado de: <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>

En este contexto, en toda organización es de crucial importancia tener una estructura; la cual establezca el rol de cada uno de los miembros y sus funciones para así lograr una armonía que permita alcanzar las metas que se hayan planteado, asimismo esta estructura debe contar con unas actividades y canales de comunicación bien definidas que faciliten el flujo de información eficiente y una colaboración colectiva en las actividades que se desarrolló dentro de la organización. Maldonado, J. (2015).¹⁷

Una estructura organizacional permite, además, obtener una posición más competitiva, maximizar las operaciones y en general un eficiente servicio al cliente. Guiselle M. (2014).¹⁸ Así pues, en base a los anteriores argumentos se presenta la necesidad de diseñar e implementar una estructura organizacional que cuente con las características necesarias en la forma estructural, sistemática y normativas que faciliten la consecución de los objetivos de la empresa Surtibebidas la 101 de Turbo

Así pues, la empresa Surtibebidas la 101, presenta un objeto social dirigido a la comercialización y distribución al por mayor y al detal de bebidas de hidratación y con alcohol

Se realiza análisis de la compañía porque presenta dificultades en la organización, este problema se hace evidente mediante la interacción con empleados de la organización denotándose las fallas en el manejo de cargos orden jerárquico, funciones etc.

Las fallas que presentan Surtibebidas La 101, Es evidente por la inexistencia de una estructura organizacional establecida, la caracterización de cargos o áreas de trabajo de las cuales

¹⁷ Maldonado, J. (2015). Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/comportamiento-desarrollo-y-cambio-organizacional/>

¹⁸ Guiselle M. (2014). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación

no tienen definido un orden de tareas o funciones correspondientes a la misma lo cual representa una dificultad en la operatividad de la compañía.

De esta forma, dentro de la temática que se debe abordar ante la situación que se presenta, se debe comenzar una planeación estratégica que permite definir la misión, la visión y las estrategias que definan la meta o el rumbo de la empresa; teniendo en cuenta que la planeación estratégica es lo que permite el cumplimiento de los objetivos de la organización, se debe establecer una estructura organizacional como base fundamental de sus actividades para lograr el propósito comercial y establecer una mejora continua.

1.2. Planteamiento del problema

Sanabria, S. (2018). En la publicación de su artículo la importancia del diseño de la estructura organizacional¹⁹ establece que, en la estructura organizacional, haciendo énfasis en la plataforma administrativa, se encuentra delimitada o definidas las responsabilidades y roles que asumen cada ente dentro de la compañía, así como los aspectos enmarcados en la ética, valores, misión, visión y demás, apostando a la potencialización de sus procesos.

De acuerdo con Juan David Acevedo Restrepo jefe de bodega, Surtibebidas la 101 es una compañía que ha venido presentando un desarrollo económico significativo representado en su crecimiento reflejado en los últimos 3 años, identificada como una de las pymes en evolución del sector en el distrito de Turbo. Aun así, se han manifestado algunos desniveles de operatividad que representan en ocasiones cuellos de botella, los cuales limitan de cierta forma la productividad y hacen que esté se vea amenazada, lo que puede representar una amenaza que se

¹⁹ Sanabria, S. (2018). la importancia del diseño de la estructura organizacional establece que en la estructura organizacional. Tomado de: <https://www.larepublica.net/noticia/importancia-del-diseno-de-la-estructura-organizacional>

reflejaría en una posible tendencia a disminuir su eficiencia operativa y crecimiento de la empresa en el mercado local.

Haciendo un contexto un poco más amplio, se refleja que el principal problema de Surtibebidas la 101, es la inexistencia de una estructura organizacional que permite la implementación de procesos, establecer el manual de procesos y funciones y unas políticas internas que generen un entorno de confianza en la realización de las actividades.

Según un análisis predictivo de acuerdo con la observación directa e interacción con alguno de los empleados, se alude a que no existe una forma corporativa donde se definan las funciones y las responsabilidades de los empleados en general, no se visibiliza una política de gestión de calidad y de control interno, en este sentido, un manual o instructivo que haga funcionar de manera circular y equilibrada los procesos dentro de la comercializadora.

De esta forma se hace necesario la implementación de una estrategia que permita definir las áreas, las funciones, estructura de procesos, los procedimientos de descargos y así mismo un orden jerárquico con el objetivo de fortalecer los inconvenientes latentes en la organización.

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un plan de mejora a la plataforma administrativa en la empresa Surtibebidas la 101 del distrito de Turbo para el año 2022, mediante la creación del organigrama y manual de funciones y así aumente la productividad de la misma.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de la estructura organizacional de Surtibebidas la 101 del distrito de Turbo.

- Diseñar el manual funciones de Surtibebidas la 101, para el establecimiento de una política que generen mayor confianza en la ejecución de las labores, apoyándose en el Código Sustantivo del Trabajo.
- Proponer el organigrama que más se ajuste a la organización
- Establecer las funciones procesos y procedimientos por dependencia y funcionarios como lo exige la norma ISO 9.001.

1.4. Pregunta de investigación

¿Cuál será la propuesta de mejora adecuada para la estructura organizacional en la empresa Surtibebidas la 101 del distrito de Turbo?

1.5. Justificación

Todas las empresas tienen claro que el establecimiento de un orden administrativo en el que se define su estructura, los perfiles y los procesos son fundamentales para generar una cultura organizacional estable y enfocada hacia lograr los objetivos planteados por la compañía. Visto de esta forma, desde el programa de administración de empresas ofertado por la Corporación Universitaria Minuto de Dios y en base a la experiencia investigativa, se prevé la necesidad de la implementación de un plan de mejora para la plataforma administrativa de la empresa Surtibebidas la 101 del Distrito de Turbo.

Para la mayoría de las pequeñas empresas se tienen claro que los niveles corporativos son manejados con base al conocimiento empírico, se toma la experiencia como la base para el control y el direccionamiento de estas compañías generando un estado de comportamiento que las limita a incentivar las mejoras continuas y a incorporar herramientas nuevas a sus esquemas corporativos. Grupo atico34. (2020)²⁰.

²⁰ Grupo atico34. (2020). Principios y estrategias para la mejora continua de la empresa. Tomado de: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/mejora-continua/>

"La estructura organizacional es esencial en todas las organizaciones, define los elementos y características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras."

Brume, M. (2019)²¹..

Aunado a esto, desde la Corporación Universitaria Minuto De Dios y el programa de Administración de Empresas, se imparte conocimiento en cultura organizacional y dentro de los requisitos para la obtención del título como profesional en el área mencionada, se debe presentar un proyecto o tesis de grado en la que se establezcan los conocimientos que se han alcanzado durante la formación, en este sentido y teniendo en cuenta la ejecución de la investigación en Surtibebidas la 101, se determinó la necesidad de diseñar un para la plataforma administrativa de la empresa Surtibebidas la 101 del Distrito de Turbo para el año 2022.

De esta forma esta propuesta de investigación está enfocada en evidenciar el orden administrativo de Surtibebidas la 101, una figura organizacional sólida mediante una estrategia diseñada para representar seguridad a la compañía; la estrategia consiste en caracterizar los procesos existentes, establecer formatos y responsabilidades, desarrollar y establecer políticas internas que permitan tener un mayor control de la operatividad. Este trabajo se basa en la metodología aplicada, ya que según la naturaleza el nivel de investigación se refiere al grado de conocimiento que posee el investigador del problema. Valderrama, S. (2017).

²¹ Brume, M. (2019). Estructura organizacional. Pag.6. Tomado de : chrome-extension://efaidnbmninnbpcjpcglclefindmkaj/https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf

Capítulo 2. Marco Teórico Y De Referencia

2.1. Antecedentes

Se toman algunas experiencias investigativas como estudios, tesis o trabajos de grados como referentes propuestos sobre el tema de estudio tal, cual se expresa a continuación;

Canaval, V. & Redd, C. (2011). Diseño de la estructura organizacional de la empresa ventura Foods s.a. en Cartagena. “En el desarrollo de este proyecto se evidenciarán diferentes etapas que se fueron desarrollando paso a paso; en principio se realizará un diagnóstico detallado de la situación actual de la empresa, donde se verán involucrados todos los niveles de la empresa para su desarrollo y posteriormente con los datos recopilados de este diagnóstico²²”. Pág. 11

Ortega, A. & Fontal, S. (2014). “Propuesta para el diseño de una estructura organizacional en la empresa Todo Cauchos²³”, en donde se establece que, mediante el análisis desarrollado en la elaboración de este trabajo, se propone una estructura organizacional que se adecue a las necesidades de la empresa Todo Cauchos, entre ellas la de contar con un organigrama que permita diferenciar las tareas y establezca el correcto flujo de información entre los colaboradores de la organización. Este presenta gran relación a lo que se plantea con el presente proyecto y coinciden en la intención de crear una estructura organizacional;

Venegas, A., Carbajal, B. & Barrero, R. (2018). En su trabajo de grado “Propuesta de mejora a la estructura organizacional en la empresa Bonielectric S.A.S.”, en donde la estrategia se basa inicialmente en hacerle ver al gerente la necesidad de establecer una figura organizacional

²² Canaval, V. & Redd, C. (2011). Diseño de la estructura organizacional de la empresa ventura Foods s.a. en Cartagena. Pág.11 . chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/474/Proyecto%20Final%20DISE%C3%91O%20DE%20LA%20ESTRUCTURA%20ORGANIZACIONAL%20DE%20VENTURA%20FOODS%20S.A.%20EN%20CARTAGENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

²³ Ortega, A. & Fontal, S. (2014). Propuesta para el diseño de una estructura organizacional en la empresa Todo Cauchos. Pág. 1. De: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/4fab3ad3-4900-455c-813a-322be80cf832/content

sólida y que represente seguridad para la compañía, se plantea iniciar con un levantamiento de todos los procesos existentes, en ellos tener en cuenta los formatos existentes y las responsabilidades de cada cargo, con esta información se pretenden ir detectando las falencias de autorizaciones, reproceso u orden secuencial para poder ir modificando los procesos, obteniendo un buen manejo de tiempo y recursos.

Gómez, L. (2018). Plan de mejoramiento de la estructura administrativa y organizacional de la empresa MAVELEC S.A.S, en donde se tiene por objetivo general Diseñar un plan de mejoramiento de la estructura administrativa y organizacional de la empresa Mavelec S.A.S que garantice optimizar recursos, crear ventajas competitivas y éxito en el mercado.

Prieto, J. (2020). Diseño de una propuesta organizacional para la empresa Trofeos Gran Triunfo S.A.S. con base en la norma ISO 9001:2015, se estructura la metodología con un enfoque cuantitativo y cualitativo, mediante técnicas de investigación como la encuesta y la simulación prospectiva. Asimismo, se desarrolla el análisis de fuerzas de Porter y la matriz PEST lo que en conjunto apoyó el desarrollo del plan estratégico propuesto para la organización.

2.2. Marco conceptual

Planeación estratégica: Es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En este sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización.

Roncancio, G. (2022)²⁴.

²⁴ Roncancio, G. (2022). ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?. Tomado de: <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

La estructura organizacional. Genera orden en una empresa identificando y clasificando las actividades de la empresa, agrupando en divisiones o departamentos, asignando autoridades para la toma de decisiones y seguimiento. En él debe aparecer claramente la estructura jerárquica, los órganos que componen dicha estructura, y los canales de comunicación entre los órganos y los cargos. CECC SICA (2019).²⁵

Un Manual. De Funciones engloba el análisis y descripción de los diferentes cargos, herramientas que originan la eficiencia de la administración de los Recursos Humanos y permiten establecer normas de coordinación entre cargos. Delgado, F. (2016)²⁶.

El plan de mejoras. Integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. ANECA (2015).²⁷

Jerarquía. Organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menor importancia o relevancia dentro de la misma. Molina, J. (2022).²⁸

²⁵ CECC SICA Estructura organizacional. <https://ceccsica.info/sites/default/files/inline-files/5.2.3%20Herramienta%20Estructura%20Organizacional.pdf>

²⁶ Delgado, F. (2016). Conoce por que el manual de funciones es importante. Tomado de: <https://smsecuador.ec/manual-de-funciones/>

²⁷ Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2015). Plan de mejoras. Pag. 4. Tomado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_el_aboracion_plan_de_mejoras.pdf

²⁸ Molina, J. (2022). CLASIFICACIÓN DE LA TAXONOMÍA. Tomado de: <https://quizlet.com/294035291/clasificacion-de-la-taxonomia-flash-cards/>

2.3. Marco legal.

Para la realización del presente trabajo se ha tenido en cuenta la normatividad vigente, los estamentos establecidos en Colombia, que regulan el equilibrado funcionamiento de las empresas en su entorno;

Constitución política de Colombia Artículo 333. El estado debe fortalecer y estimular el desarrollo empresarial. Es importante fortalecer la organización para mantener su continuidad en el mercado, para ello el estado brinda garantías con el compromiso de que la compañía sea recíproca con la sociedad y que mejor manera que con la generación de empleos legales.

Resolución 2400 de 1979. El ministerio de trabajo y seguridad social en la cual se establecen las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad, estas se aplican a todos los establecimientos de trabajo. Artículo 1o. Las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad reglamentadas en la presente Resolución se aplican a todos los establecimientos de trabajo, sin perjuicio de las reglamentaciones especiales que se dicten para cada centro de trabajo en particular, con el fin de preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades profesionales, para lograr las mejores condiciones de higiene y bienestar de los trabajadores en sus diferentes actividades.

Ley 100 de 1993. por el cual se crea el régimen de seguridad social integral.

Capítulo 3: Diseño Metodológico

3.1. Tipo de estudio

La presente investigación tiene un alcance aplicado debido Por ser un estudio de caso enfocado en el área de administración; De acuerdo con Lozada, J. (2014). “*La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto.*”²⁹ Por tanto, la principal característica de los estudios aplicado es que se basa en los resultados de la investigación básica por lo que depende de esta. De esta forma la observación directa, la encuesta y análisis documental va dirigida a los comportamientos de la organización contacto con los operarios de la empresa y opiniones del cliente interno.

3.2. Alcances

El alcance de esta investigación es un estudio de caso de carácter aplicado, ya que pretende construir una plataforma administrativa y para ello se deberá describir cada actividad y establecer líneas de autoridad que incluye diseñar un organigrama acorde a las características de la empresa, la misión, visión, políticas de calidad y un manual de funciones.

Entre los alcances que se profieren están:

Analizar la plataforma administrativa de la empresa Surtibebidas la 101.

Lograr la cultura organizacional de la empresa

Aumentar los índices de productividad y disminuir los índices de rotación en la empresa.

²⁹ Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada. Tomado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

3.3. Población

Según Arias, M. (2006) define población o población objetivo a: Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio (p. 81).

Una población puede ser finita o infinita:

Población finita: es aquella cuya cantidad de elementos es posible de determinar.

Ejemplo: conjunto de librerías de la ciudad de Lima.

Población infinita: es aquella cuya cantidad de elementos es imposible de determinar.

Ejemplo: conjunto de lápices fabricados en un proceso continuo.

Entendido esto la población que se determinó conveniente para realizar la investigación fue en la empresa Surtibebidas la101 del distrito de Turbo, que se encuentra en funcionamiento actualmente con un desarrollo operativo de 0 dependencias laborales, está compuesto por las personas que trabajan en esta entidad, entre las cuales se hallan Gerencia, contador, operarios, Tesorería, Aseo general. Entre estas se reparten los funcionarios que intervienen en el proceso operativo. Así pues, la población que integra la entidad objeto de esta investigación está conformada por un total de 8 personas que laboran activamente en todas las actividades.

3.4. Muestra

La muestra, así como la define Salas, D. (2020) es una porción representativa de una población. Las muestras se enfocan en la selección de participantes para un estudio. Estas muestras se identifican de acuerdo con el problema y el diseño de tesis.

En este sentido, la muestra utilizada del grupo laboral en la presente investigación está compuesta por el equipo de trabajo de la empresa Surtibebidas la 101 del distrito de Turbo, siendo dicha muestra en el orden de 8 trabajadores incluyendo al administrador. Resulta

importante aclarar que, según la naturaleza empresarial, los trabajadores están clasificados en tres categorías básicas las cuales son: profesionales, técnicos y auxiliares, aunque no presenten categorización de esta forma al momento del diagnóstico, habiéndose manejado a todas las personas de la compañía, ya que intervenían en el proceso operativo y tenían conocimiento de la problemática e interés por participar.

Teniendo en cuenta este contexto, se determina el tipo de muestra como muestreo probabilístico que es definido por de la siguiente forma:

“El muestreo probabilístico es un método de muestreo (muestreo se refiere al estudio o el análisis de grupos pequeños de una población) que utiliza formas de métodos de selección aleatoria.”

“El requisito más importante del muestreo probabilístico es que todos en una población tengan la misma oportunidad de ser seleccionados.” QuestionPro. (2019).

3.5. Técnicas de manejo de la información (instrumentos)

La forma en Cómo se establece la metodología a implementar en la investigación esta propuesta para desarrollar una caracterización o levantamiento informativo de todos los procesos que se desarrollan en la empresa existentes en la misma. De esta forma se iría abordando las fallas presentadas en cada área e ir organizando la estructura corporativa. Este trabajo de investigación se basa en la metodología aplicada desarrolla su marco teórico, en donde se relaciona los casos de propuestas de compañía con el mismo tema de investigación permitiendo así un panorama de análisis que direccionan la consecución de los objetivos. Así pues, los instrumentos con los cuales se pretende la recolección de datos son la encuesta bajo los formatos a emplear y la técnica de recolección basada en la observación directa como método básico de análisis.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas de recolección de información

De acuerdo con Sabino, C. (2010). Están referidas a la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

Instrumento de recolección de datos

Sabino, C. (2010). Dice que un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de la investigación resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados.

La herramienta se aplica a los trabajadores de la comercializadora que han presenciado las fallas en la plataforma administrativa. De igual manera de acuerdo con el rol que desempeña la persona dentro de la empresa, así mismo, será definida la estructura de la entrevista.

Las principales técnicas que se utilizarán en la recolección de datos son:

- Observación directa

- Revisión documental

- Encuesta

3.7. Proceso y análisis de la información.

El proceso y análisis de la información está fundamentado en la recolección de datos mediante encuestas o entrevistas al personal referente a la muestra, para la consecución de información de primera mano sobre el estado actual de la plataforma administrativa de Surtibebidas la 101 del Distrito de Turbo. De acuerdo con la Oficina de Integridad en la Investigación , a través de la “encuesta se hacen una serie de preguntas dirigida a las personas que participan de la investigación”, de donde se efectúa el análisis sobre los componentes que identifican el funcionamiento, existencia o no existencia de manual de funciones, principios corporativos, organigrama, misión, visión y se referencia en cuadros, evidencia para la definición de la necesidad de diseñar un plan estratégico enfocado al mejoramiento de la plataforma administrativa.

El proyecto plantea el diseño de un plan de mejora a la plataforma administrativa en la empresa Surtibebidas la 101 del distrito de Turbo para el año 2022. Cimentado y estructurado de forma inicial de las necesidades en la reestructuración de la plataforma administrativa de la entidad causando la intención investigativa para el planteamiento de esta propuesta.

Capítulo 4. Hallazgo Y Análisis De La Información

4.1. Características del contexto.

Nombre de la organización y forma jurídica

Entidad	Comercializadora Surtibebidas la 101
E-mail	surtibebidasla101@gmail.com
Sector	Sector Servicio
Nit	4387343

La empresa y campo de investigación

Fue creada el 01 de junio del año 2016, está legalmente constituida con el NIT 4387343 se encuentra ubicada en la localidad de Turbo, en el departamento de Antioquia. el domicilio social de esta empresa es calle 101 N° 16-90 barrio Juan XXIII, esta participa en el sector económico y su principal actividad es la venta y distribución de bebidas gaseosas en, especial de la marca Postobón, cuenta con 5 años de historia y hoy en día es una de las empresas más representativas en la zona de Urabá por su tamaño, liderazgo y aporte al desarrollo del distrito de Turbo.

4.2. Presentación de resultados

Para el ejercicio de esta investigación, se utilizaron tres estrategias metodológicas aplicadas a la recolección de datos; Las intervenciones correspondieron a la observación directa, entrevista/encuesta y análisis documental, fueron implementadas dentro de la Comercializadora Surtibebidas la 101, del Distrito de Turbo en las áreas que intervienen en la plataforma administrativa y de los funcionarios encargados de la labor operativa.

La base documental analizada a partir de los archivos permitió visibilizar y categorizar los documentos que posee la Comercializadora Surtibebidas la 101.

4.2.1. Descripción de resultados

De acuerdo con lo establecido en el orden programado para el análisis documental y la recolección de datos, se realizó una actividad de campo representada en tres variables específicas como lo son la observación visual, el análisis documental y la entrevista. De aquí se desprende las bases metodológicas aplicadas a esta investigación para conseguir con mayor eficiencia determinar las fallas en la plataforma administrativa de la Comercializadora Surtibebidas la 101 de Turbo. Entendiendo esto, se procede a hacer una descripción de los resultados obtenidos de las herramientas metodológicas empleadas:

➤ Observación visual

El alcance de esta investigación es un estudio de caso aplicado para construir una plataforma administrativa y para ello se deberá describir cada actividad y establecer líneas de autoridad. Al observar las labores desempeñadas a diario en la empresa por cada uno de sus funcionarios de manera a veces automática, puede notarse la variación de la manera de hacer las

cosas de cada uno de ellos lo que lleva a resultados diferentes cada vez que la misma labor se realiza, estos resultados la mayoría de las veces no son mejores. Como consecuencia de la falta de uniformidad en los conceptos se encuentran problemas como retrasos en las tareas desperdicios en los suministros varios funcionarios realizando la misma tarea, lo cual trae como consecuencia que los indicadores no se cumplan Cómo deben ser.

Con el objetivo de realizar un diagnóstico preliminar en dónde se evidencie el estado actual de la plataforma administrativa de la Comercializadora Surtibebidas la 101 de Turbo, se procedió a realizar una visita de inspección física al lugar donde opera la compañía sus actividades productivas y donde participan todos los empleados. Ver anexo 1.

De acuerdo con el registro fotográfico, la entidad cuenta con instalaciones físicas necesarias para la conservación adecuada de los documentos, para la operatividad de cada una de las áreas laborales identificadas, pero se evidencia que, en él, no existe una distribución de áreas específicas de trabajo que identifica la ubicación de un empleado en específico. Además, se observa la carencia de un líder específico que opere como el gerente general, se divisa el amiguismo entre todos los empleados incluyendo la parte administrativa.

➤ **Encuesta**

Para analizar la situación actual de las plataformas administrativa de Surtibebidas la 101 se realizó una encuesta discriminada de la siguiente manera:

Figura 1. ¿Sabe usted quien es su jefe inmediato?



Fuente: Elaboración propia

En la pregunta número uno el 67% de los empleados afirmaron no conocer a su jefe inmediato, sin embargo, el 37% afirmó sí conocerlo. En este ejercicio se pudo evidenciar, que algunos integrantes del equipo manifestaron la existencia de más de un jefe lo que indica la falta de organización y de manifiesto genera confusión entre operarios de la empresa

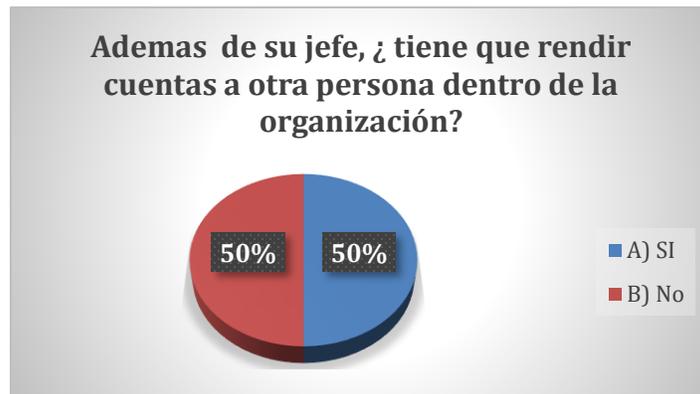
Figura 2. ¿Su jefe inmediato lo mantiene informado?



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la respuesta dada por los empleados encuestados el jefe inmediato no mantiene informado al personal (75%) referente a las decisiones o acciones a tomar frente a las actividades de la empresa Surtibebidas la 101, mientras que el 25% considera que si los mantiene informados.

Figura 3. Además de su jefe, ¿tiene que rendir cuentas a otra persona dentro de la organización?



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los planteamientos hechos por los empleados ante la pregunta de la gráfica 3, el 50% considero que tiene que rendirles cuentas a otras personas dentro de la organización diferente al jefe, mientras que el 50% restante considera que solo al jefe o administrador es a quién le rinde cuentas de sus labores. Según lo anterior, se evidencia la carencia de un orden jerárquico establecido.

Figura 4. ¿Tienes autonomía para tomar decisiones importantes en tu trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Para la pregunta número 4 que dice tienes autonomía para tomar decisiones importantes en el trabajo el 75% de los empleados considera que no tiene la libertad de tomar decisiones trascendentales en el ejercicio de sus labores mientras que el 25% restante es preso sí tener

autonomía para ello. Algo importante resaltar es que este 25% está representado por parte del orden administrativo invisible que existe en la organización.

Figura 5. ¿La gerencia es la única que toma las decisiones en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica anterior el 37% de los encuestados considera que la gerencia no es la única que toma las decisiones en la empresa, mientras que el 63% considera que si lo es. Esto está dado a la libertad que tienen los empleados en su accionar, debido a la relación de amistad que ponen al trabajo y no se considera en un orden laboral.

Figura 6. ¿Distingue de manera clara las áreas dentro de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

En concordancia con las respuestas dadas para la pregunta número 6 el 88% de los encuestados respondió que no conoce de manera clara las áreas de trabajo dentro de la compañía mientras que el 12% aludió si conocer las áreas dentro de la empresa. La situación planteada está dada a que no existe una identidad plena en los niveles o áreas definidas con claridad en el ejercicio individual o colectivo.

Figura 7. ¿cuál de los diferentes tipos de comunicación se practica en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Para la pregunta número 7 cuáles de los tipos de comunicación se practican en la empresa, el 100% considero que se maneja una comunicación descendente, la cual se da en forma de órdenes e instrucciones.

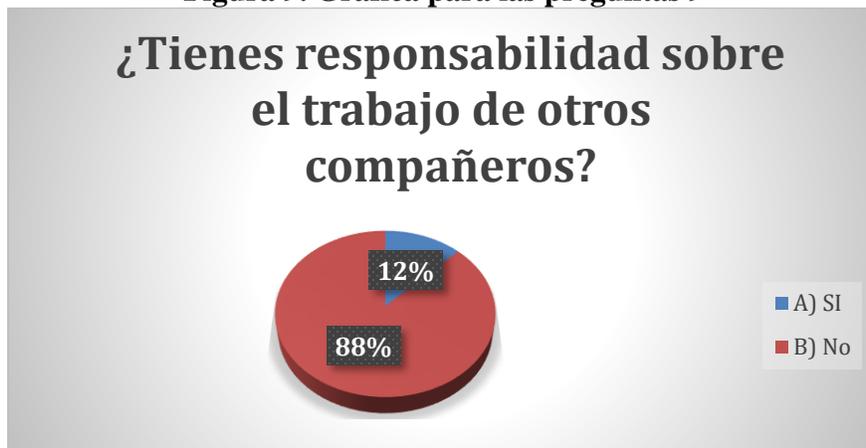
Figura 8. Gráfica para las preguntas 8



Fuente: Elaboración propia

En la pregunta número 8 el 100% de los encuestados contestó que no existe una planeación estratégica en el desarrollo de las actividades y las labores individuales o colectivas de los empleados para esta compañía este es el resultado del desconocimiento en la organización de la plataforma administrativa de la empresa al momento de crecer como entidad y de su establecimiento legalmente según las normas existentes.

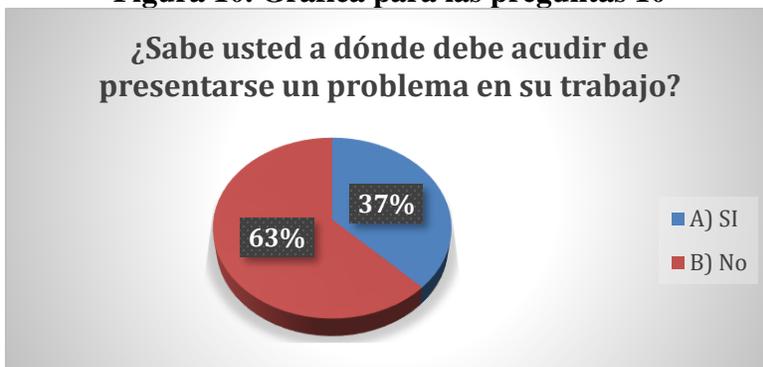
Figura 9. Gráfica para las preguntas 9



Fuente: Elaboración propia

Para la gráfica anterior el 88% de los encuestados respondió que no tiene responsabilidad sobre el trabajo de otros compañeros mientras el 12% considera que si lo tiene. La respuesta de la mayoría está relacionada u objetada en el sentir que cada uno debe responder desde lo individual, sin considerar el ciclo o relación que hay entre cada una de las actividades de que ejecutan en la empresa.

Figura 10. Gráfica para las preguntas 10



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica número 10 el 63% de los trabajadores desconocen a dónde deben acudir al momento de presentarse un problema en el trabajo y el 37% respondió que sí sabe a dónde acudir. Dicha situación es el resultado del desorden existente en la planta administrativa de la empresa.

4.3. Triangulación de la información

TABLA. 1. Matriz para la triangulación

CUESTIONARIO CERRADO	ENCUESTA	OBSERVACION	FUNDAMENTO TEORICO	ANALISIS
¿Sabe usted quien es su jefe inmediato?	El 67% de los empleados afirmaron no conocer a su jefe inmediato, sin embargo, el 33% afirmó sí conocerlo. En este ejercicio se pudo evidenciar, que algunos integrantes del equipo manifestaron la existencia de más de un jefe lo que indica la falta de organización y de manifiesto genera confusión entre operarios de la empresa	Se divisaban empleados realizando diversas tareas, encomendadas por diferentes personas. Los empleados manifestaron en su mayoría desorientarse referente a la línea de mando puesto que recibían órdenes directrices de cualquier persona dentro de la compañía	Chapman. C. & Chugchilan, c. (2021). Organización estructural y funcional para la cooperativa de transportes de pasajeros en buses y busetas río san pablo del cantón la maná, provincia de COTOPAXI Año 2021. Recuperado de: http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7451/1/UTC-PIM-000318.pdf	Chapman. C. & Chugchilan, c. en su proyecto exponen como la carencia de un líder evidente dentro de la organización puede minimizar la productividad de la empresa por lo que hace relevante la definición de roles y funciones mediante el establecimiento de las áreas dentro de la misma.
¿Su jefe inmediato lo mantiene informado?	De acuerdo con la respuesta dada por los empleados encuestados el jefe inmediato no mantiene informado al personal (75%) referente a las decisiones o acciones a tomar	La comunicación es fundamental en el desarrollo de las actividades y la productividad de la compañía, siendo una	Trujillo, M. (2014) Propuesta de estructura organizacional para la compañía Ingeprak Ltda, con base en el plan estratégico 2012 –	Trujillo, M. contextualiza en su tesis una falla evidente en la comunicación establecida entre el orden administrativo y

	frente a las actividades de la empresa Surtibebidas la 101, mientras que el 25% considera que si los mantiene informados.	de las debilidades de la compañía, que, aunque se encuentra en un buen momento comercial presenta fallas en el flujo de información.	2014. Tomado de: chrome-extension://efaidnbmn.nnibpcajpcglclefindmkaj/https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/19563/CB-0477937.pdf?sequence=1&isAllowed=y	gerencial con la parte operativa sustentando la concordancia con la variable encuestada y planteando así mismo una relación y necesidad de establecer algunos correctivos que permitan mejorar los procesos.
Además de su jefe, ¿tiene que rendir cuentas a otra persona dentro de la organización?	De acuerdo con los planteamientos hechos por los empleados ante la pregunta 3, el 50% considero qué tiene que rendirles cuentas a otras personas dentro de la organización diferente al jefe, mientras que el 50% restante considera que solo al jefe o administrador es a quién le rinde cuentas de sus labores. Según lo anterior, se evidencia la carencia de un orden jerárquico establecido.	El orden jerárquico en una empresa debe ser fundamental en Surtibebidas la 101, la falta de esta herramienta es más evidente, ya que, al ser una empresa familiar, facilita la con función de los trabajadores a la hora de rendir cuenta y esto provoca retrasos en los procesos.	Venegas, A., Carbajal, B. & Barrero, R. (2018). En su trabajo de grado “propuesta de mejora a la estructura organizacional en la empresa Bonielectric S.A.S.”	Venegas, A., Carbajal, B. & Barrero, R. (2018). En su tesis de grado relacionan una investigación enfocada a mejorar la plataforma administrativa basándose en la definición de roles y la definición de patrón de mando, orden jerárquico y manual de funciones.
¿Tienes autonomía para tomar decisiones importantes en tu trabajo?	Para la pregunta número 4 qué dice tienes autonomía para tomar decisiones importantes en el trabajo el 75% de los empleados considera que no tiene la libertad de tomar decisiones trascendentales en el ejercicio de sus labores mientras que el 25% restante es preso sí tener autonomía para ello. Algo importante resaltar es que este 25% está representado por parte del orden administrativo invisible qué existe en la organización.	Es importante que aquellos empleados con responsabilidades que son vitales para el funcionamiento adecuado de la actividad económica tengan la capacidad de tomar decisiones, sin embargo como esta empresa no tiene clara las funciones de cada uno de sus colaboradores; esto fomenta que los mismos, esperen una orden directa de aquella persona ellos consideran con mayor rango.	Gómez, L. (2018). Plan de mejoramiento de la estructura administrativa y organizacional de la empresa MAVELEC S.A.S, tomado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5382/1/2015_Plan_mejoramiento_estructura.pdf	Venegas, A., Carbajal, B. & Barrero, R. (2018). Es un plan de mejora en donde se tiene por objetivo general diseñar un plan de mejoramiento de la estructura administrativa y organizacional de la empresa Mavelec S.A.S que garantice optimizar recursos, crear ventajas competitivas y éxito en el mercado.
¿La gerencia es la única que toma las decisiones en la empresa?	Según la gráfica anterior el 37% de los encuestados considera que la gerencia no es la única que toma las decisiones en la empresa, mientras que el 63% considera que si lo es. Esto está dado a la libertad que tienen los empleados en su accionar, debido a la relación de amistad qué ponen al	No existe un patrón de mando preestablecido, lo cual genera cierta libertad entre los empleados y se pueden generar discrepancias entre una orden y otra. esta situación puede causar un mal proceso, una entrega indebida o	Prieto, J. (2020). Diseño de una propuesta organizacional para la empresa TROFEOS GRAN TRIUNFÓ S.A.S. con base en la norma ISO 9001:2015. Tomado de: https://repository.universidadean.edu.co/handl	Prieto, J. contextualiza que se estructura la metodología con un enfoque cuantitativo y cualitativo, mediante técnicas de investigación como la encuesta y la simulación prospectiva. Asimismo, se

	trabajo y no se considera en un orden laboral.	el estancamiento de los procesos	e/10882/9992?show=full	desarrolla el análisis de fuerzas de Porter y la matriz PEST lo que en conjunto apoyó el desarrollo del plan estratégico propuesto para la organización.
¿Distingue de manera clara las áreas dentro de la empresa?	En concordancia con las respuestas dadas para la pregunta número 6 el 88% de los encuestados respondió que no conoce de manera clara las áreas de trabajo dentro de la compañía mientras que el 12% aludió si conocer las áreas dentro de la empresa definidas con claridad en el ejercicio individual o colectivo.	La situación planteada está dada a que no existe una identidad plena en los niveles o áreas, además, se conoce solo la persona encargada como administrador, pero no se diferencia entre los demás por la no jerarquización en la empresa.	Ortega, A. & Fontal, S. (2014). "Propuesta para el diseño de una estructura organizacional en la empresa TODO CAUCHOS". recuperado 30 de agosto de 2022 de: chrome-extension://efaidnbmn nnibpcajpcglclefindmk aj/https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/4fab3ad3-4900-455c-813a-322be80cf832/content	Ortega, A. & Fontal, S. plasman en la investigación la necesidad de definir los roles y las funciones, así como la restauración de las áreas de trabajo, para mejorar la operatividad de la empresa.
¿cuál de los diferentes tipos de comunicación se practica en la empresa?	Para la pregunta número 7 cuáles de los tipos de comunicación se practican en la empresa, el 100% considero que se maneja una comunicación descendente, la cual se da en forma de órdenes e instrucciones	A pesar de que se establece este tipo de comunicación no existe un patrón de mando marcado o definido bajo el cual se maneje una comunicación sincronizada hacia los procesos.	Soto, R. (2008). "Diseño de una Estructura Organizacional, para la empresa TURBOMECANICA LTDA." Tomado de: http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2295/1/Soto_Co ncha_Raul_Fernando.pdf	El estudio de la estructura actual se realizó a través de la descripción de funciones tomando en cuenta las tareas realizadas por los distintos trabajadores de la empresa, , cadena de mando, amplitud de control, centralización.
¿Existe planeación en los trabajos de la empresa?	En la pregunta número 8 el 100% de los encuestados contestó que no existe una planeación estratégica.	Se carece de una planeación estratégica en el desarrollo de las actividades y las labores individuales o colectivas de los empleados para esta compañía este es el resultado del desconocimiento en la organización de la plataforma administrativa de la empresa al momento de crecer como entidad y de su establecimiento legalmente según las normas existentes	Ortega, A. & Fontal, S. (2014). Propuesta para el diseño de una estructura organizacional en la empresa TODO CAUCHOS. Tomado de: chrome-extension://efaidnbmn nnibpcajpcglclefindmk aj/https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/4fab3ad3-4900-455c-813a-322be80cf832/content	Relaciona la planeación estratégica enmarcando dos aspectos que se tomaron como necesarios en nuestra investigación; diseñar un organigrama y un manual de funciones son el punto de encuentro entre ambos proyectos de grado

<p>¿Tienes responsabilidades sobre el trabajo de otros compañeros?</p>	<p>Para la gráfica anterior el 88% de los encuestados respondió que no tiene responsabilidad sobre el trabajo de otros compañeros mientras el 12% considera que si lo tiene. La respuesta de la mayoría está relacionada u objetada en el sentir que cada uno debe responder desde lo individual, sin considerar el ciclo o relación que hay entre cada una de las actividades que ejecutan en la empresa</p>	<p>No pasaron por un filtro de caracterización laboral al momento de la selección para el empleo, no ubo inducción de trabajo, ni capacitación para el empleo.</p>	<p>Cardona, C. Hincapié, M & Zapata, A. (2014) Plan de mejoramiento de la estructura administrativa y logística de la empresa CONAFE, año 2014. Tomado de: chrome-extension://efaidnbmninnibpcapjcgclclefindmkaj/https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16364/P LAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20DE%20LA%20ESTRUCTURA%20.pdf?sequence=1</p>	<p>En su contexto lo elemental que es para la empresa establecer roles y definición de funciones, para que cada empleado asuma sus responsabilidades particularmente y no se cargue los errores cometidos por otros compañeros de trabajo.</p>
<p>¿Sabe usted a dónde debe acudir de presentarse un problema en su trabajo?</p>	<p>De acuerdo con la gráfica número 10 el 63% de los trabajadores desconocen a dónde deben acudir al momento de presentarse un problema en el trabajo y el 37% respondió que sí sabe a dónde acudir. Dicha situación es el resultado del desorden existente la planta administrativa de la empresa</p>	<p>Este dado a que el administrador y el contador generan órdenes para el resto del de los empleados, omitiendo la necesidad de tener un patrón de mando definido para la empresa</p>	<p>Cardona, C. Hincapié, M & Zapata, A. (2014) Plan de mejoramiento de la estructura administrativa y logística de la empresa CONAFE, año 2014</p>	<p>Establece un diagnóstico que determina la implementación de un plan de mejora y enfatiza en la necesidad de caracterizar los cargos</p>

4.3.1. Discusión de resultados

Una vez realizada la investigación se pudo constatar que existieron algunos estudios que se enfocaron en desarrollar la estructura organizacional desde la parte de la plataforma administrativa, prestando consistencias muy claras y una relación en las fallas sistemáticas que se han presentado dentro de la empresa Surtibebidas la 101, ubicada en el distrito de Turbo. Así pues, Canaval, V. & Redd, C. (2011). Diseño de la estructura organizacional de la empresa Ventura Foods S.A (2018). en Cartagena. P.24³⁰. “Establece *la necesidad de realizar un diagnóstico de las condiciones en la que se encontraba la estructura organizacional que es*

³⁰ Canaval, V. & Redd, C. (2011). Diseño de la estructura organizacional de la empresa ventura Foods s.a. en Cartagena. P.24. de: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/474>

entidad y que además permitiese la descripción de los perfiles de cargos permitiéndose conocer las funciones y responsabilidades de los empleados. Aquí, se evidencia una relación significativa entre los propuestos investigados en este proyecto y la indagación y el estudio que se hace con esta propuesta". De esta forma también se presentó una investigación propuesta por Ortega, A. & Fontal, S. (2014). "Propuesta para el diseño de una estructura organizacional en la empresa Todo Cauchos". P. 1. Esa propuesta está más enfocada ayudar a mejorar la plataforma administrativa de la empresa Todo Caucho, la cual a criterio de los investigadores presenta desde su desempeño económico y diferencia de actividades mucha similitud con la investigación realizada.

Aunado estos investigadores, se encuentran Venegas, A., Carbajal, B. & Barrero, R. (2018). En su trabajo de grado "Propuesta de mejora a la estructura organizacional en la empresa Bonielectric S.A.S." P.1., Gómez, L. (2018). Con el Plan de mejoramiento de la estructura administrativa y organizacional de la empresa Mavelec S.A.S. P.16., Prieto, J. (2020). Diseño de una propuesta organizacional para la empresa Trofeos Gran Triunfó S.A.S. P. 16., Orbegoso, S. & Lin, X. (2019). Diseño de una estructura organizacional para la Empresa Chong Wha, Trujillo 2019. P.45. Se observa como algunas de las investigaciones en esta materia, en su conjunto abordan desde cada propuesta en particular, relación con la situación actual de la estructura y cultura organizacional de la empresa Surtibebidas la 101, objeto de este estudio. Basado en lo anterior se establecen la necesidad de diseñar un plan de mejora para la plataforma administrativa de la empresa Surtibebidas la 101, dado que los antecedentes analizados en la investigación demuestran la importancia de llevar una plataforma administrativa, que minimice problemáticas, que a largo plazo son perjudiciales para el desarrollo adecuado de la empresa.

De acuerdo con los planteamientos hechos en las entrevistas y/o encuestados realizada a los trabajadores, se evidenció que esta entidad no tiene ningún sistema estructural preestablecido

que permita tener una identificación plena del orden jerárquico, de las funciones, de los valores, los objetivos, la misión y demás aspectos que componen la plataforma administrativa de una entidad. En este sentido, se hace necesario la creación de un manual en la que se establezcan las directrices para el funcionamiento y operatividad en los procesos que se ejecutan en la empresa.

Como resultado de la investigación realizada mediante la aplicación del método de las herramientas empleada para la recolección de información y tratando de ampliar la información respecto a las fallas existentes en la plataforma administrativa de la entidad se dan a conocer los aspectos generales evidenciados al interior de la misma:

En cuanto a la estructura organizacional no tienen diseñado un organigrama por lo cual no se evidencia los cargos que se encuentran activos en la empresa, no existe definición de línea de mando y áreas de trabajo activas. Aunque dentro del análisis se pudo determinar que existen de parte de algunos trabajadores cierto conocimiento referido hacia quienes tienen mayor rango dentro de la organización. Además, se puso manifiesto que existen varios trabajos que pueden estar adjudicado a responsabilidad de una misma persona, generando bajo rendimiento, de acuerdo con los análisis hechos mediante la observación directa.

En el área almacenamiento no se lleva una planeación estratégica para el desarrollo de las operaciones de entrega y cumplimiento de pedidos, basándose en la experiencia propia y el conocimiento empírico. También científico la carencia de una distribución técnica de los productos en almacenamiento generando retrasos y cuellos de botellas en los procesos de emplazamiento de pedido para distribución.

Identificando otros aspectos Surtibebidas la 101 cumple con los parámetros exigidos legalmente en materia de tributación y parafiscales, etc. También, se pudo establecer que no se

encuentra definida la misión, la visión, los valores corporativos y manual de funciones por lo que ninguno de los trabajadores de la empresa tiene conocimiento o claridad al respecto.

4.3.2. Impacto en el proyecto

Dentro del impacto que tuvo la realización de esta investigación, se encuentran algunos aspectos que resultan ser determinantes para la elaboración o el diseño de un plan de mejora para la plataforma administrativa de la empresa Surtibebidas la 101 del Distrito de Turbo, es así pues, que mediante el establecimiento de responsabilidades específicas dentro de la compañía, es decir, la definición de un orden jerárquico, definición de manual de funciones, la misión, visión y valores; que le permitan a la empresa alcanzar un valor organizacional evidente, frente a otras empresas de su mismo sector.

Tabla 2. Matriz DOFA

Debilidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none"> ● No hay solidez en la estructura organizacional no está definido el responsable por cada cargo al igual que la línea de mando ● No existe la descripción de perfiles y un manual de funciones para cada cargo y área ● No cuenta con procedimientos e instructivos para el desarrollo de los diferentes ● Falta de control en los recursos ● Actividades son realizadas por conocimiento empírico, no existen 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cuentas con disponibilidad de productos que le permita cumplir con los pedidos de los clientes y manejar un stock para atender a los requerimientos de los clientes. ● Ofrece calidad en la prestación del servicio además de que dan buenos plazo para manejar la competitividad. ● Experiencia en el sector ● Se mantiene un buen clima comercial mediante una relación asertiva lo cual garantiza la calidad en el mercado.

<p>sugerencias de mejora para los operarios</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Existe diferencia en la comunicación de las actividades que se realizan ● El personal en general no tiene claridad de la visión misión, valores y políticas de la empresa 	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ● Demanda de los productos ● Capacidad de crecimiento de compra de los clientes ● Posibilidad de crecer en un nuevo nicho ● Acceder a nuevos proveedores ● Crecimiento rápido del mercado ● Participación en eventos de la localidad o el mercado ● Temporadas de altas ventas ● Actualización del negocio por medio de redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ● Nuevos competidores entrando al mercado ● Competencia consolidada en el mercado ● Nuevos proyectos sin terminar en las vías del municipio que obstaculizan las entregas a domicilio ● Conflictos sociales ● Incremento del poder de negociación de los proveedores ● Cambios legales en el municipio ● Estancamiento del mercado

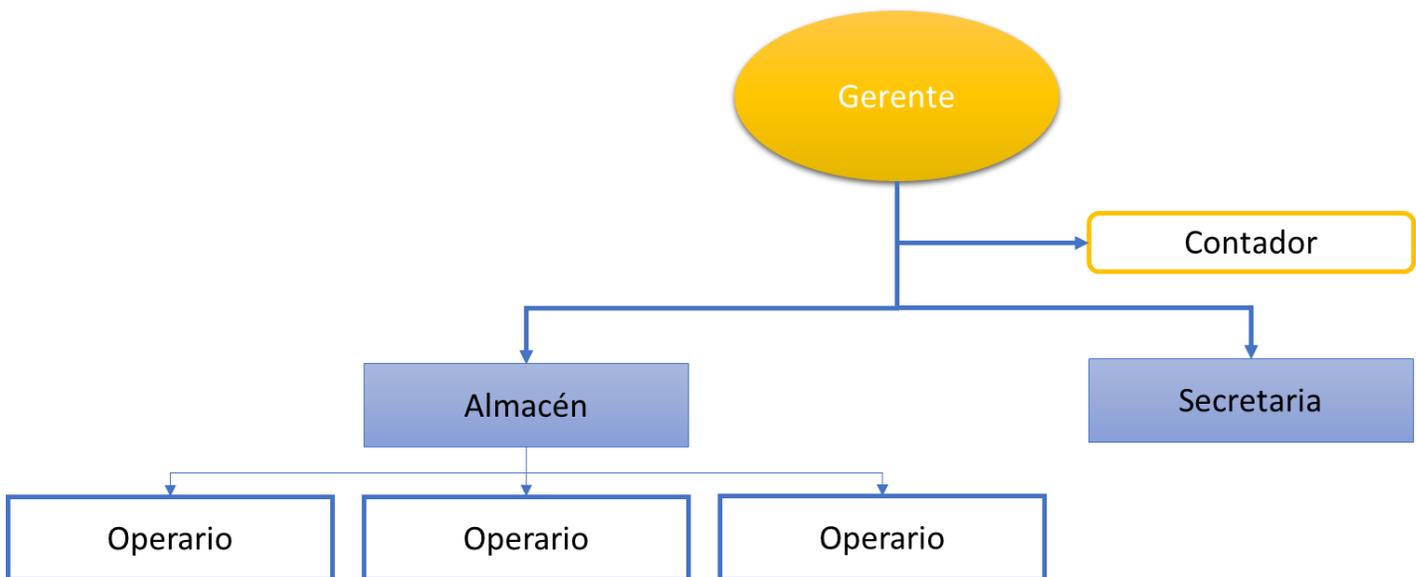
4.4. Propuesta plan de mejora

Una vez realizado el diagnóstico situacional de la empresa Surtibebidas la 101 del distrito de Turbo, se propone un direccionamiento estratégico que permitan organizar la planta administrativa en su orden, así que se pudo determinar que esta compañía requiere de la realización de unos ajustes específicos:

Tabla 3. Propuesta plan de mejora

Objetivo	Variable de mejorar	Estrategia	Responsable
Diseñar un plan de mejora a la plataforma administrativa en empresas Surtibebidas la101 del distrito de Turbo, mediante la creación del organigrama y manual de funciones para maximizar la productividad de la misma	Organigrama	Definir el orden jerárquico de los empleados de la empresa.	Autores del proyecto
	Misión y visión	Marcar meta y los objetivos a mediano plazo se la entidad.	Autores del proyecto
	Valores corporativos	Establecer los fundamentos éticos laborales y corporativos.	Autores del proyecto
	Manual de funciones y procedimientos	Identificar las funciones de cada uno de los empleados.	Autores del proyecto
	Presentación de la propuesta	Socialización	Autores del proyecto
	Implementación	Ejecución	Autores del proyecto

4.4.1. Organigrama



4.4.2. Misión

Comercializadora Surtibebidas la 101, es una empresa dedicada a la distribución de bebidas con y sin alcohol buscando una mejor penetración en el mercado, a través de brindar productos y servicios de calidad que satisfagan y superen las expectativas del cliente además de consolidar la imagen de la empresa y el desarrollo profesional, así como la diferenciación de sus productos y el liderazgo del mercado.

4.4.3. Visión

En el año 2025 la empresa Surtibebidas la 101, se posicionará en el sector de bebidas hidratantes con y sin alcohol de Urabá, como la más grande compañía con tradición y calidad en todos sus productos posicionándose como la empresa de distribución, más reconocida a nivel departamental con cultura de consumo socialmente responsable.

4.4.4. Valores corporativos

- ✓ **Responsabilidad:** desarrollamos nuestras actividades con efectividad respondiendo con eficiencia a los objetivos y compromisos y políticas de la empresa, familia y sociedad.
- ✓ **Servicio:** la filosofía es superar las expectativas del cliente externo e interno mediante una atención amable, confiable y oportuna
- ✓ **Integridad:** nuestra marca es el comportamiento ético enmarcado en la rectitud la honestidad, la honradez y lealtad ante las responsabilidades.
- ✓ **Compañerismo:** establece relaciones de amistad con las personas que desarrollan la labor, compartiendo en armonía situaciones y conocimientos, fomentando el trabajo en equipo.

- ✓ **Comunicación** continua: la comunicación hace parte integral de la compañía, es fundamental para coordinar en equipo la búsqueda de las metas comunes, nos esforzamos con persistencia en conocer y escuchar a los clientes externos e internos para mantener unas políticas de calidad con eficiencia.
- ✓ **Lealtad**: somos leales a nuestras acciones y en nuestros comentarios sobre la compañía y sus integrantes.

4.4.5. Política de calidad

En Comercializadora Surtibebidas la 101, ofrecemos bebidas hidratantes con y sin alcohol, certificadas y con los máximos estándares de calidad, con un personal altamente calificado, con una infraestructura en óptimas condiciones, a la vanguardia de la tecnología y un adecuado ambiente de trabajo, que nos garantiza la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, el mejoramiento continuo y el cumplimiento de las normas nacionales.

4.4.6. Manual de cargos y funciones

Basándonos en el organigrama propuesto, los cargos dentro de la Comercializadora Surtibebidas la 101 están representados a un equivalente de 5 funcionalidades que van desde el orden administrativo hasta el orden operativo definidas de la siguiente manera.

Tabla. Perfil y funciones del orden directivo

VARIABLE	DESCRIPCION
DEFINICION DEL CARGO	Gerente u administrador
FORMACION	Profesional en administración o afines con formación complementaria en el área.
DIVISION	Administrativa
PERFIL	Enfrentar las problemáticas diarias tales como retos y tener la capacidad de una toma de decisión acertada. Deseo aprender constante y pensamiento estratégico. Requiere grado universitario de Administración de Empresas, con conocimientos en principios administrativos. Saber trabajar en equipo e impulsar a un mejor desempeño del mismo.
FUNCIONES	Imprescindible en la planificación, organización, dirección y control de los recursos, ya sean humanos, tecnológicos, materia prima de una organización

Tabla. perfil y funciones del orden directivo

VARIABLE	DESCRIPCION
DEFINICION DEL CARGO	Secretaria u asistente administrativa
FORMACION	Técnica en secretariado ejecutivo o afines con formación complementaria en el área.
DIVISION	Administrativa
PERFIL	Habilidades en manejo de equipo de oficina, considerable nivel de organización, discreción, iniciativa. Procesador de textos, hoja de cálculo, factura electrónica, manejo de internet, ortografía, redacción, relaciones humanas y manejo de archivos.
FUNCIONES	Entre las tareas que desempeña una secretaria , están las de: atención de llamadas telefónicas, redacción mensajes,

	establecer salidas de pedido, organizar rutas de entrega, manejo del archivo, preparación de documentación, elaboración de presentaciones, redacción de minutas de reuniones.
--	---

VARIABLE	DESCRIPCION
DEFINICION DEL CARGO	Contador
FORMACION	Profesional en contaduría pública o afines con formación complementaria en el área.
DIVISION	Administrativo
PERFIL	Profesional con habilidades prácticas para elaborar, analizar, presentar e interpretar la información económica, financiera administrativa y operacional de las empresas, con un alto sentido ético y moral que desempeñe con autonomía, liderazgo y responsabilidad en diversos niveles e instancias de la gestión administrativa en donde mis conocimientos me permiten participar en procesos de toma de decisiones.
FUNCIONES	Participar en el diseño, implementación y dirección de los sistemas de información contable para el logro de los objetivos de la organización. Intervenir en la preparación y administración de presupuestos, en la evaluación de proyectos y en los estudios de factibilidad económica y financiera de la empresa.

VARIABLE	DESCRIPCION
DEFINICION DEL CARGO	Almacenista
FORMACION	Técnico en Inventarios o manejo de equipo.
DIVISION	Operativo

PERFIL	Manejo de Excel (indispensable), creativo, buena presentación, orientado a resultados, trabajo en equipo, apertura para aceptar sugerencias, proactivo, responsable, organizado.
FUNCIONES	Su misión es planificar, dirigir y coordinar las actividades de abastecimiento, reposición, almacenamiento y distribución de los materiales y productos de la compañía. Uno de sus objetivos primordiales es optimizar tanto el espacio del almacén como las tareas que allí se llevan a cabo

VARIABLE	DESCRIPCION
DEFINICION DEL CARGO	Operarios u distribuidores
FORMACION	Educación mínima: Bachillerato / Educación Media
DIVISION	Operative
PERFIL	Controlar, verificar y coordinar el cumplimiento de la entrega de pedidos, garantizándola entrega en tiempo y calidad. Hacer seguimiento al cumplimiento del proceso de entrega a clientes
FUNCIONES	Limpieza de bodega y logística, realizar cargue y descargue de mercancía adicionalmente debe recibir, organizar, almacenar y preparar la mercancía que ingresa al almacén de acuerdo con los procedimientos establecidos. Ofrecer portafolio, realizar el despacho y entrega de mercancías a clientes.

Capítulo V. Conclusiones

5.1. Conclusiones

Surtibebidas la 101 es una microempresa que ha venido en surgimiento paulatino gracias al gran espacio que se ha abierto en el mundo comercial de las bebidas hidratantes y bebidas con contenidos de alcohol en el distrito de Turbo. Esta compañía cuenta con 4 cargos activos repartidos en 8 personas operantes, en ellas su plataforma administrativa es evidente que no existe ninguna organización establecida que permita diferenciar el orden jerárquico dentro de la misma; a raíz de esta situación se presentan debilidades en la comunicación que afectan el desarrollo de los trabajos; se presenta la ausencia de un patrón de autoridad y generación de responsabilidades lo cual descentraliza la toma de decisiones; desorganización administrativa que se ve reflejada en la prestación del servicio y la inexistente planificación de estrategias para el desarrollo de las actividades en la comercializadora.

De acuerdo con la matriz DOFA realizada a la Comercializadora Surtibebidas la 101, aunque refleja ser una compañía con un alto potencial de desarrollo comercial también está manifiesto las debilidades como focos de quiebre en los que hay que trabajar. En cuanto a la parte de la plataforma administrativa es necesario diseñar un organigrama donde se evidencie los cargos existentes dentro de la compañía la línea de mando y las áreas funcionales. Asimismo, se hace necesario de la perfilación de los diferentes cargos para garantizar en el tiempo la sostenibilidad y el crecimiento.

La propuesta de mejora establecida para la comercializadora Surtibebidas la 101 en el distrito de Turbo está enfocada para que en esta, se establezca una plataforma administrativa sólida que se fundamente en tener personal idóneo para el desarrollo de las operaciones, cargos con características claras y funciones específicas, valores corporativos y políticas de calidad que

permitan posicionar a la compañía desde un enfoque social, además, fundamental la responsabilidades, actividades y líneas de comunicación y mando para que de esta forma se logre implementar mejoras administrativas y en los procesos.

5.2. Prospectivas

- Implementar una plataforma administrativa bien definida de acuerdo con los objetivos de la empresa y a la meta que se ha establecido a mediano y corto plazo en la que se genere una receptividad positiva por parte del equipo colaborador.
- Implementar la misión, la visión, los valores corporativos, la política de calidad como una estrategia de crecimiento institucional siempre en aras de alimentar el buen clima laboral y la prestación de un servicio con eficiencia y calidad.
- Presentar el organigrama en el que se definen el orden jerárquico dentro de la compañía, con el fin de que los colaboradores conozcan los niveles y órdenes de mando para la misma.
- Implementar el manual de funciones y procedimientos como estrategia de fortalecimiento tanto para los colaboradores, como para los administrativos.
- Proponer otros planes de mejoramiento empresarial direccionados a minimizar otras dificultades internas como la carga laboral y la poca seguridad ocupacional.
- Diseñar un programa de controles periódicos y establecimiento de indicadores de gestión y cumplimiento.
- Implementar un tablero de mando que logre mantener lo que se ha realizado con una mega meta de crecimiento en el corto, mediano y largo plazo.

Referencia

Bancóldex. (2020). ¿Qué es una microempresa? Bogotá, Colombia. Bancóldex.

Brume, M. (2019). Estructura organizacional. Pag.6. Barranquilla, Colombia. Sello Editorial:
Institución Universitaria Itsa (978-958-52221)

Chapman. C. y Chugchilan, c. (2021). Organización estructural y funcional para la cooperativa de transportes de pasajeros en buses y busetas río san pablo del cantón la maná, provincia de COTOPAXI Año 2021

Canaval, V. y Redd, C. (2011). Diseño de la estructura organizacional de la empresa ventura Foods s.a. en Cartagena. Pág.11. Cartagena de Indias D. T. y C. Universidad de Cartagena.

Canaval, V. y Redd, C. (2011). Diseño de la estructura organizacional de la empresa ventura Foods s.a. en Cartagena. P.24. Cartagena de Indias D. T. y C. Universidad de Cartagena.

Erra, C. (2020). "Administración científica, fundamentos y principios de Taylor". gestiopolis. marzo 23, 2020. Consultado el . <https://www.gestiopolis>.

Jaime, H. (2019). Estructura organizacional: qué es, para qué sirve y cómo crearla. Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Buenos aires – Argentina.

Michael, T. (1943). Teoría de la población ecológica. País. Publicación Universidad de Harvard

Maturana, H. (2006) De la biología a la psicología. Santiago de Chile.

Ortega, A. y Fontal, S. (2014). Propuesta para el diseño de una estructura organizacional en la empresa Todo Cauchos. Pág. 1. Pereira, Colombia. Universidad tecnológica de Colombia.

Quiroa, M. (2021). Estructura organizacional. País. 28 de mayo, 2020

Estructura organizacional. Economipedia.com.

Sanabria, S. (2018). la importancia del diseño de la estructura organizacional establece que en la estructura organizacional. País. larepublica.net

Trujillo, M. (2014) Propuesta de estructura organizacional para la compañía Ingeprak Ltda, con base en el plan estratégico 2012 – 2014. Cali, Colombia. Tesis y trabajo Universidad del Valle.

Veiga, J. Fuentes, E. & Zimmermann, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. Madrid. versión On-line ISSN 1989-7790 versión impresa ISSN 0465-546X

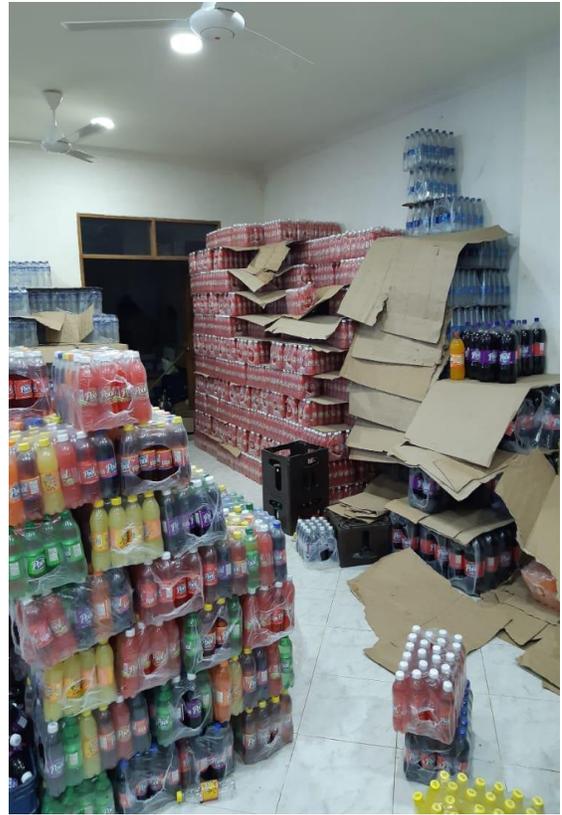
Venegas, A., Carbajal, B. & Barrero, R. (2018). “propuesta de mejora a la estructura organizacional en la empresa Bonielectric S.A.S.” Bogotá, Colombia. Tesis y trabajo Universidad Agustiniana.

Varela, F. (2000) El fenómeno de la vida. Santiago de Chile. Universidad Harvard (1968–1970)

Anexos

Anexo 1. Observación directa





Anexo 2. Encuesta

ENCUESTA PARA EL PLAN DE MEJORA PARA LA PLATAFORMA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SURTIBEBIDAS LA 101 DEL DISTRITO DE TURBO.

Corporación Universitaria Minuto De Dios - Programa Administración de Empresas

1. ¿Sabe usted quien es su jefe inmediato?
A. Si
B. No
1. ¿Su jefe inmediato lo mantiene informado?
A. Si
B. No
1. Además de su jefe, ¿tiene que rendir cuentas a otra persona dentro de la organización.
A. Si
B. No
1. ¿Tienes autonomía para tomar decisiones importantes en tu trabajo?
A. Si
B. No
1. ¿La gerencia es la única que toma las decisiones en la empresa?
A. Si
B. No
1. ¿Distingue de manera clara las áreas dentro de la empresa?
A. Si
B. No
1. ¿cuál de los diferentes tipos de comunicación se practica en la empresa?
A. Ascendente
B. Descendente
C. Lateral
1. planeación en los trabajos de la empresa?
A. Si
B. No
1. ¿Tienes responsabilidad sobre el trabajo de otros compañeros?
A. Si
B. No
1. ¿Sabe usted a dónde debe acudir de presentarse un problema en su trabajo?
A. Si
B. No

Esta manifestación de obligación de Confidencialidad se regirá por los términos, condiciones y cláusulas contenidas en este documento y en lo no previsto, por la normatividad vigente aplicable a la materia