

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado	Pág.		
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADÉMICO</b>	<b>1(6)</b>		

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>AMARILIS AMAYA VERGEL JHON JAIRO QUINTERO FLOREZ</b>		
<b>FACULTAD</b>	<b>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS</b>		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA</b>		
<b>DIRECTOR</b>	<b>JOHANA PATRICIA ALVAREZ</b>		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA EL ALMACÉN CULTIVEMOS DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.</b>		
<b>RESUMEN</b> <b>(70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)</b>			
<p>LA FALTA DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ADECUADA PARA DICHA EMPRESA, HACE QUE LOS EMPLEADOS NO TRABAJEN DE FORMA OPTIMA, NI SE ALCANCEN LAS METAS FIJADAS EN LA PLANIFICACIÓN, ADEMÁS QUE RECIBAN LAS ÓRDENES QUE IMPARTE SU REPRESENTANTE LEGAL EN FORMA VERBAL, DIFICULTÁNDOSE LA SITUACIÓN EN EL MOMENTO DE EXIGIR RESULTADOS O DE ASIGNAR RESPONSABILIDADES ANTE FALLAS PRESENTADAS. PARA CORREGIR LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA SE ELABORO UN DIAGNÓSTICO REAL DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS: 117</b>	<b>PLANOS: 0</b>	<b>ILUSTRACIONES: 13</b>	<b>CD-ROM: 1</b>



DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIAS DE  
MERCADERO PARA EL ALMACÉN CULTIVEMOS DE LA CIUDAD DE OCAÑA,  
NORTE DE SANTANDER.

AMARILIS AMAYA VERGEL  
JHON JAIRO QUINTERO FLOREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA  
OCAÑA  
2016

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIAS DE  
MERCADERO PARA EL ALMACÉN CULTIVEMOS DE LA CIUDAD DE OCAÑA,  
NORTE DE SANTANDER.

AMARILIS AMAYA VERGEL  
JHON JAIRO QUINTERO FLOREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Tecnólogo en Gestión  
Comercial y Financiera.

Director  
JOHANA PATRICIA ALVAREZ  
Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA  
OCAÑA  
2016

## **ADVERTENCIA**

La universidad Francisco de Paula Santander no es responsable de los conceptos emitidos en este trabajo de grado.

Acuerdo 025 de octubre de 1970, Artículo 159.

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores expresan los agradecimientos a:

La administradora de empresas JOHANA PATRICIA ALVAREZ, directora del trabajo de grado.

A los jurados por su acompañamiento y guía para la realización el trabajo de grado

A todos los docentes que la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	16
1 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA EL ALMACÉN CULTIVEMOS DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 General.	17
1.3.2 Específicos.	17
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
1.5 DELIMITACIONES	19
1.5.1. Conceptual.	19
1.5.2 Operativa	19
1.5.3 Temporal.	19
1.5.4 Geográfica.	19
2 MARCO REFERENCIAL	20
2.1 MARCO HISTÓRICO	20
2.1.1 Antecedentes históricos de los insumos agrícolas a nivel internacional.	20
2.1.2 Antecedentes históricos de los insumos agrícolas a nivel nacional.	20
2.1.3 Antecedentes históricos de los insumos agrícolas a nivel local.	21
2.2 MARCO CONTEXTUAL	22
2.3 MARCO TEÓRICO	24
2.4 MARCO CONCEPTUAL	29
2.5 MARCO LEGAL	33
2.5.1 Constitución política de Colombia de 1991	33
2.5.2 Código de Comercio de Colombia	33
2.5.3 Ley 9 de 1979.	34
3 DISEÑO METODOLÓGICO	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.2 POBLACIÓN	37
3.3 MUESTRA	37
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	37
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	38
4 PRESENTACION DE RESULTADOS	39
4.1 ENTREVISTAS A EMPLEADOS Y ADMINISTRADOR.	39
4.1.1 Entrevista dirigida a los empleados del almacén cultivemos	39

4.1.2 Entrevista dirigida al administrador del almacén cultivemos.	51
4.2 ORGANIGRAMA, MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS, VALORES ORGANIZACIONALES, OBJETIVOS, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS, PARA EL BUEN DIRECCIONAMIENTO DEL ALMACÉN CULTIVEMOS.	54
4.2.1 Organigrama.	54
4.2.2 Misión propuesto	54
4.2.3 Visión propuesto	54
4.2.4 Principios organizacionales	54
4.2.5 Valores organizacionales	55
4.2.6 Objetivos propuestos	56
4.2.7 Políticas propuestas	56
4.2.8 Estrategias propuestas.	57
4.3 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	57
4.3.1 Manual de funciones propuesto en el almacén Cultivemos	57
4.3.2 Manual de proceso y procedimientos	60
4.4 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	78
4.4.1 Reglamento interno de trabajo propuesto	78
4.5 ESTRATEGIAS DE MERCADO CON EL FIN DE DAR A CONOCER LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DEL ALMACÉN CULTIVEMOS.	104
5 CONCLUSIONES	106
6 RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	108
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	109
ANEXOS	110

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Tiempo de trabajo en el almacén	39
Cuadro 2. Personal bajo su responsabilidad	40
Cuadro 3. Cuándo en el almacén se toman decisiones:	41
Cuadro 4. Incidencia de las decisiones tomadas en el almacén.	42
Cuadro 5. Seguimiento de un plan de trabajo	43
Cuadro 6. Mecanismos de control en las labores que usted realiza.	44
Cuadro 7. Misión y visión por escrito.	45
Cuadro 8. Existencia de una estructura donde se encuentren identificados los cargos asignados del almacén.	46
Cuadro 9. Seguimiento de un reglamento a la hora de ejecutar sus funciones.	47
Cuadro 10. Existencia de manual de funciones y procedimientos establecidos para llevar a cabo las actividades de cada empleado.	48
Cuadro 11. Objetivos, valores corporativos y políticas	49
Cuadro 12. Estrategias de mercadeo.	50
Cuadro 13. Matriz DOFA	53
Cuadro 14. Suscribir los actos y contratos	60
Cuadro 15. Planear, organizar, dirigir y controlar	61
Cuadro 16. Elaborar el plan estratégico.	62
Cuadro 17. Vinculaciones	63
Cuadro 18. Relaciones del almacén.	64
Cuadro 19. Cumplimiento de normas	65
Cuadro 20. Cumplimiento y utilidades	66
Cuadro 21. Representación del almacén	66
Cuadro 22. Cumplimiento del reglamento	67
Cuadro 23. Toma de decisiones	68
Cuadro 24. Planes y programas	69
Cuadro 25. Vigilar y controlar	70
Cuadro 26. Responsabilidades de los proveedores	71
Cuadro 27. Cotizaciones	72
Cuadro 28. Eventos del almacén	73
Cuadro 29. Establecer la comunicación eficaz	74
Cuadro 30. Atención de primer nivel	75
Cuadro 31. Seguimiento	76
Cuadro 32. Información al usuario	77
Cuadro 33. Procedimiento vendedor	77
Cuadro 34. Procedimiento servicios generales	78

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Grafica 1. Tiempo de trabajo en el almacén	39
Grafica 2. Personal bajo su responsabilidad	40
Gráfica 3. Cuándo en el almacén se toman decisiones:	41
Gráfica 4. Incidencia de las decisiones tomadas en el almacén	42
Gráfica 5. Seguimiento de un plan de trabajo	43
Gráfica 6. Mecanismos de control en las labores que usted realiza.	44
Gráfica 7. Misión y visión por escrito.	45
Gráfica 8. Existencia de una estructura donde se encuentren identificados los cargos asignados del almacén.	46
Gráfica 9. Seguimiento de un reglamento a la hora de ejecutar sus funciones.	47
Gráfica 10. Existencia de manual de funciones y procedimientos establecidos para llevar a cabo las actividades de cada empleado.	48
Gráfica 11. Objetivos, valores corporativos y políticas	49
Gráfica 12. Estrategias de mercadeo.	50

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Organigrama	54

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Formato de Entrevista dirigida a los empleados del almacén Cultivemos.	111
Anexo B. Formato de Entrevista dirigida al administrador del almacén Cultivemos.	113
Anexo C. Certificado de existencia y representación legal	115

## RESUMEN

Una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una organización determinará los modos en los que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar.

Al analizar la gestión administrativa del almacén cultivemos, se puede evidenciar que se necesita de herramientas administrativas y estrategias de mercadeo, para el buen funcionamiento de la organización y por ende el manejo de los recursos disponibles para su correcta operación, debido a que carece de una estructura bien definida y herramientas como manual de funciones y procedimientos, reglamento interno, misión, visión, organigrama, objetivos corporativos, políticas, valores y estrategias de publicidad.

La falta de una estructura organizacional adecuada para dicha empresa, hace que los empleados no trabajen de forma óptima, ni se alcancen las metas fijadas en la planificación, además que reciban las órdenes que imparte su representante legal en forma verbal, dificultándose la situación en el momento de exigir resultados o de asignar responsabilidades ante fallas presentadas.

Para corregir la problemática planteada se elaboro un diagnóstico real de la situación actual en cuanto a la organización del almacén, por medio de la matriz DOFA, se diseño el organigrama, misión, visión, principios, valores, objetivos, políticas, estrategias, manual de funciones y procedimientos para cada uno de los cargos existente en la empresa, el reglamento interno de trabajo que permita definir las normas laborales que se deben cumplir dentro del almacén Cultivemos y por último se diseñaron estrategias de mercado con el fin de dar a conocer los servicios y productos del almacén Cultivemos.

La metodología utilizada en el desarrollo del trabajo fue la descriptiva, teniendo en cuenta los seis funcionarios del ente económico, a quienes se les aplico una entrevista que permitió llegar a conclusiones y recomendaciones.

## **INTRODUCCIÓN**

Las herramientas gerenciales o administrativas no son más que un auxilio o una serie de técnicas modernas que les permite a los gerentes tomar decisiones cruciales y oportunas ante algún tipo de disparidad o desequilibrio en los procesos productivos, económicos, políticos y sobre todo sociales que constituyen la naturaleza y esencia de la empresa. Actualmente estamos en una época de información y conocimiento dentro de los cuales se hace necesario ir valiéndose de tendencias y métodos modernos que faciliten el funcionamiento del sistema empresarial.

Para mejorar la situación antes descrita se elaboró un diagnóstico real de la situación actual en cuanto a la organización del almacén, por medio de la matriz DOFA, se diseñó el organigrama, misión, visión, principios, valores organizacionales, objetivos, políticas y estrategias, el manual de funciones, procedimientos y reglamento interno de trabajo que permita definir las normas laborales que se deben cumplir dentro del almacén Cultivemos, por último se diseñó estrategias de mercado con el fin de dar a conocer los servicios y productos.

Para el logro de lo anterior se utilizó la investigación descriptiva, ya que esta tiene como propósito obtener información suficiente, además de lograr conclusiones y recomendaciones, necesarias para el proyecto.

# **1 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA EL ALMACÉN CULTIVEMOS DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las organizaciones nacen de la necesidad que tiene el hombre de agruparse para alcanzar objetivos comunes, es así como a través de los años han evolucionado en el municipio de Ocaña Norte de Santander, empresas que buscan prestar un servicio con miras a obtener un ingreso, tal es el caso de almacén cultivemos de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander el cual comercializa insumos agrícolas.

Al analizar la gestión administrativa de dicho almacén, se puede evidenciar que se necesita de herramientas administrativas y estrategias de mercadeo, para el buen funcionamiento de la organización y por ende el buen manejo de los recursos disponibles para su correcta operación, debido a que carece de una estructura bien definida y herramientas como manual de funciones y procedimientos, reglamento interno, misión, visión, organigrama, objetivos corporativos, políticas, valores y estrategias de publicidad.

La falta de una estructura organizacional adecuada para dicha empresa, hace que los empleados no trabajen de forma optima, ni se alcancen las metas fijadas en la planificación, además que reciban las órdenes que imparte su representante legal en forma verbal, dificultándose la situación en el momento de exigir resultados o de asignar responsabilidades ante fallas presentadas.

Al diseñar la estructura organizacional se pretende que mejore el funcionamiento interno y externo logrando que directivos de la empresa tomen decisiones acertadas y minimice riesgos que a nivel laboral y económico constantemente se presentan y por consiguiente que se logre crecimiento, desarrollo de la empresa y permanencia en el mercado de los insumos.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo beneficia al almacén cultivemos el diseño de la estructura organizacional y estrategias de mercadeo?

## **1.3 OBJETIVOS**

**1.3.1 General.** Proponer la estructura organizacional y estrategias de mercadeo para el almacén Cultivemos de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

**1.3.2 Específicos.** Elaborar un diagnóstico real de la situación actual en cuanto a la organización del almacén, por medio de la matriz DOFA.

Diseñar el organigrama, misión, visión, principios, valores organizacionales, objetivos, políticas y estrategias, para el buen direccionamiento del almacén Cultivemos.

Plantear el manual de funciones y procedimientos para cada uno de los cargos existente en la empresa el cual muestre específicamente las actividades a realizar.

Realizar el reglamento interno de trabajo que permita definir las normas laborales que se deben cumplir dentro del almacén Cultivemos.

Formular estrategias de mercado con el fin de dar a conocer los servicios y productos del almacén Cultivemos.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Una estructura organizacional es un concepto fundamentalmente jerárquico de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común. Una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una organización determinará los modos en los que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar.

Por lo tanto la estructura organizacional permite la asignación expresa de responsabilidades de las funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales. De igual forma la estructura organizacional es una herramienta esencial para el desarrollo de la misma, pues es a través de ella se puede establecer un mecanismo que permita que se cumpla de manera correcta y eficiente los planes que una empresa tiene.

De otra parte las estrategias de mercadeo son los planes de mercadeo que una empresa realiza con el ánimo de impulsar un producto o servicio, debe contemplar las cuatro variables de la mercadotecnia: producto, precio, plaza y promoción. A estos cuatro elementos se les conoce como mezcla de mercadeo y son fundamentales para alcanzar los objetivos y metas de la compañía, atraer a los consumidores y aumentar la competitividad.

Por tal razón el trabajo de grado a realizar se considera una necesidad urgente en el almacén cultivemos, por cuanto se pretende realizar la estructura organizacional del almacén Cultivemos, determinando inicialmente sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que brinda el medio interno y externo; con el propósito de diagnosticar la situación actual de la empresa, para formular la misión, visión, objetivos, políticas, valores, estrategias, reglamento interno, manual de funciones y procedimientos. Además plantear estrategias de mercadeo que permitan un mayor posicionamiento de la empresa en el mercado.

Es así como el proyecto directamente beneficiará al almacén Cultivemos en todos sus niveles jerárquicos, ya que se tendrá la oportunidad de acceder a una mejor organización administrativa, e indirectamente a los estudiantes que realizan este trabajo, debido a que se pone en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación en la universidad.

## **1.5 DELIMITACIONES**

**1.5.1. Conceptual.** Para el estudio de mercados se tendrán en cuenta los siguientes conceptos: Comercializadora, insumos Agrícolas, diagnostico, matriz DOFA, estructura Organizacional, manual de procedimientos, organigrama, misión, visión, manual de funciones, reglamento interno de trabajo, principios, valores, objetivos, políticas y estrategias de mercado.

**1.5.2 Operativa.** El cumplimiento de los objetivos del siguiente estudio puede ser afectado por distintos factores, como la falta de tiempo de los encuestados para responder a los instrumentos diseñados. De surgir en el desarrollo del mismo, algún inconveniente que amerite modificaciones significativas, estas serán consultadas a la directora y al Comité Curricular.

**1.5.3 Temporal.** La presente investigación tendrá una duración aproximada de 8 semanas a partir de la fecha de aprobación del anteproyecto.

**1.5.4 Geográfica.** Ésta investigación se realizará en la ciudad de Ocaña Norte de Santander, específicamente en el almacén Cultivemos, ubicado en la ciudad de Ocaña, carrera 15 No 7A - 60.

## 2 MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO HISTÓRICO

**2.1.1 Antecedentes históricos de los insumos agrícolas a nivel internacional.** El uso de agroquímicos (externos a la unidad de producción agrícola) experimentó un aumento considerable desde inicios del siglo XXI, pasando desde los abonos óseos (ricos en fósforos y nitrógeno), hasta llegar a la implementación del guano a partir de 1840, a lo que se agrega la importación de rocas fosfóricas en el año de 1870.

En la década de 1850, existía en Inglaterra, seis fábricas productoras de superfosfatos, con una producción que paso de 21 mil toneladas en 1868 a 50 mil toneladas en 1887 a partir de la importación de rocas fosfóricas. En ésta década existía un importante consumo de acido sulfúrico, lo que llevo que a fines del siglo la industria de agroquímicos fuera de los principales demandantes de la industria química.

En este sentido, la industria había dado el primer paso decisivo en lo referente al suplemento de las fuentes naturales, biológicas y nutritivas (para el desarrollo del cultivo) por insumos industrialmente procesados en un sistema de producción caracterizado por su circuito cerrado. Ésta situación, originó que la agricultura se convirtiera en un sector cuantitativamente significativo para la acumulación de capitales industriales y comerciales.

La evolución del agro comenzó cuando Estados Unidos en el siglo XIX por medio de la mecanización busca el aumento de las actividades agropecuarias y, a la vez, la sustitución de la mano de obra. Su principal objetivo era el incremento de la productividad del trabajo y la acumulación de capitales extra-agrícolas ubicados en las industrias mecánicas.<sup>1</sup>

La mecanización permitió el reemplazo de la siembras manual por la maquina, del caballo por el tractor y del estiércol por productos químicos sintéticos. La incorporación de los insumos agrícolas logró que el producto agrícola final contara con un valor agregado, en lo relacionado con el tamaño, la calidad y la figura.

**2.1.2 Antecedentes históricos de los insumos agrícolas a nivel nacional.** La llegada de los insumos agrícolas a Colombia comienza con el interés de la compañía alemana Bayer por ampliar sus actividades en la región andina. En 1912 llegó a Colombia el señor Otto Kemmler, delegado de la casa matriz, para investigar las posibilidades de mercado en este país.

Esta incursión en la región permitió conocer las oportunidades que ofrecía el mercado y en ese mismo año se efectuaron las primeras importaciones de productos farmacéuticos a Colombia, a través de un representante directo de la Casa Bayer. Pero fue el año 1922 el

---

<sup>1</sup> C. DE GRAMMONT, Hubert. La construcción de la democracia en el campo latinoamericano. [En línea], (2 Octubre de 2006), disponible en <<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20100926014303/grammont.pdf>> p 1

que marcó el ingreso formal de Bayer a la región andina con la fundación en Barranquilla de “Química Bayer Weskott & Cia”. A partir de este momento el crecimiento de Bayer en Colombia fue dinámico y se reflejó en la constitución de nuevas sociedades que ampliaron el cubrimiento de los productos Bayer a lo largo y ancho del país. Por tal razón, se implementa “Bayer CropScience”, la cual es una de las compañías más grandes y solidas en la industria agrícola del mundo. A través de esta nueva sociedad se comenzó a distribuir en el país insumos agrícolas para el desarrollo de los cultivos y protección de los mismos.

**2.1.3 Antecedentes históricos de los insumos agrícolas a nivel local.** En 1964 Ocaña observa por primera vez la apertura de una distribuidora de insumos agrícolas como iniciativa del señor Pedro Fuentes y su señora esposa Teodocia Álvarez, su ubicación fue, en ese entonces, en la calle del dulce nombre al lado del almacén el chorrillo que actualmente existe.

El señor Pedro contaba con un amigo de origen alemán que era representante de Bayer y que provenía de Perú; para acatar la inquietud del señor Fuentes, la cual se basaba en la necesidad que tenían los agricultores de la región por una asesoría técnica que respaldará el desarrollo efectivo de sus cultivos, el representante de Bayer llegó a Ocaña y duró seis meses junto con el señor Fuentes concientizando a los campesinos de la región sobre el manejo adecuado de los productos agroquímicos y la implementación de estos en sus cultivos.

Realizado el trabajo de campo, Don Pedro ya con más experiencia y conocimientos sobre el manejo de los agroquímicos, comenzó a ofrecer insumos agrícolas específicamente para siembras de tomate y cebolla, teniendo como proveedores a la compañía Bayer y a la compañía alemana Sherin, la cual ya no existe pues fue absorbida por una multinacional dedicada al agro.

Cumplido un año de funcionamiento la distribuidora fue bautizada con el nombre de “Almacén Veterinario La Hacienda “. Inicialmente la familia Fuentes tenían este negocio como una segunda opción de trabajo, pero con el paso del tiempo se dieron cuenta que la empresa era rentable debido a la constante demanda que originaban los agricultores de la provincia.

Por tal razón, en 1967 se trasladan al lugar donde actualmente se encuentra la empresa El Chispero de Medellín, donde comenzaron a trabajar con otras compañías como Proficol y RomanHass (empresa americana), implementando una línea de productos para el sector pecuario. Durante esta década” La Hacienda” fue pionera en la ciudad en la comercialización de insumos agrícolas.<sup>2</sup>

Para el año 1970 surge la competencia para “La Hacienda” con el negocio del señor Ramiro Sánchez, y posteriormente, el señor Moisés Urbina proveniente de la guajira, abre las

---

<sup>2</sup> CASTRO URIBE, Wilmer. Representante legal del almacén cultivemos de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. 2013. P 26

puertas de su distribuidora “Agroquímicos Ocaña”, dos años después el señor Eliecer Paredes da inicio al “Almacén Procampo”. Todas estas empresas comenzaron a comercializar principalmente insumos agrícolas para la siembra de hortalizas como el tomate.

A partir de 1990 comienza en Ocaña el auge de las distribuidoras de insumos agrícolas, esto contribuyó al desarrollo de un nuevo mercado en la ciudad de Ocaña, a la generación de empleo y al crecimiento del agro en la región.

## 2.2 MARCO CONTEXTUAL

En el 2010, el municipio de Ocaña se consolidó como el *segundo mercado* (94.420 habitantes) más importante de Norte de Santander según el tamaño de su población: concentró el 7,3% del total de los habitantes del departamento, posicionándose así por encima de municipios como Villa del Rosario (6,1%), Los Patios (5,5%) o Pamplona (4,3%), pero muy por debajo de Cúcuta, la capital departamental, que representó aproximadamente la mitad (47,7%) del mercado regional.<sup>3</sup>

Un análisis detallado de la estructura etaria de Ocaña permite concluir que, a pesar de que una gran parte de sus habitantes se concentra en el segmento de niños y jóvenes entre 0 y 14 años (30,6%), el municipio abandona paulatinamente la forma piramidal convencional en su población. Llama la atención la disminución que se presenta en el segmento compuesto por jóvenes-adultos entre 15 y 24 años de edad (15,3% de la población total), respecto a la población que se ubica entre los 25 y 34 años. Dicha situación evidencia que en Ocaña se registra algún nivel de migración de jóvenes (presumiblemente hacia las principales ciudades de Colombia).<sup>4</sup>

El fenómeno de desplazamiento, propio del conflicto interno que aún vive el país, ha incidido en la dinámica poblacional reciente del municipio. Según cifras de Acción Social, hasta finales de 2009, al municipio de Ocaña habían arribado cerca de 10.000 personas en esta condición. Lo anterior demanda acciones desde los sectores público y privado, orientando la gestión e inversión de recursos en este frente.

Dada la ausencia de datos oficiales de Producto Interno Bruto (PIB) para los municipios de Norte de Santander, y tomando las cifras del recaudo municipal por concepto de impuesto de Industria, Comercio y Avisos (ICA) como una aproximación cuantitativa de la dimensión económica y productiva presente en dichos municipios, se puede concluir que Ocaña representa tan sólo el 2% del total del recaudo departamental de ICA, siendo superada por mercados más pequeños como los de Tibú, Los Patios y Toledo, los cuales representan 3,9, 3,6 y 2,2% respectivamente. Cúcuta, por su parte, muestra una marcada

---

<sup>3</sup> UNIVERSIDAD DEL ROSARIO y ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA. Ocaña le apuesta a su internacionalización: Estrategia para la promoción del desarrollo socioeconómico, competitivo, político e institucional de su territorio 2011. Ocaña. 2011. 39 p.

<sup>4</sup> *Ibíd.*, p. 40.

superioridad respecto al resto de municipios de Norte de Santander, al concentrar el 82,1% de lo recaudado, lo que le permite confirmar su posicionamiento como la economía más importante del departamento.

No obstante la aparente baja actividad económica de Ocaña a nivel departamental, es notable la cantidad de unidades económicas disponibles. De acuerdo con el censo realizado por el Departamento Nacional de Estadística (DANE) en 2005, las unidades productivas de Ocaña representaban el 10% del total de Norte de Santander, por encima de municipios como Pamplona (6%), Los Patios (4%) y Villa del Rosario (4%), y superada solamente por Cúcuta con el 51% del total departamental. Lo anterior evidencia los altos niveles de elusión que afectan negativamente la competitividad de Ocaña.

Según cifras oficiales del Registro Público Mercantil de la Cámara de Comercio de Ocaña, durante el 2010 se encontraban registradas 2.876 empresas, un indicador relativamente alto en el escenario departamental. No obstante, este indicador revela una alta concentración en personas naturales (93%) de las unidades económicas con una capacidad de generación de valor menor. Las restantes 203 corresponden a sociedades jurídicas, en su mayoría empresas asociativas y unipersonales. Adicionalmente, se debe destacar que en el municipio se ha avanzado en procesos de formalización de la base empresarial, en la medida que al comparar los resultados del Registro Público Mercantil (renovados y matriculados) con los del censo empresarial llevado a cabo por la Cámara de Comercio de Ocaña en 2010, se puede apreciar que el 85,6% de las unidades económicas existentes en Ocaña se encuentran formalmente constituidas.<sup>5</sup>

Debe precisarse que el análisis que se presenta a continuación sólo tiene en cuenta a las sociedades jurídicas, las cuales resultan ser un mejor indicador a la hora de revisar la dinámica empresarial de una región. Bajo esta perspectiva, las sociedades del municipio de Ocaña se concentran, fundamentalmente, en el desarrollo de actividades comerciales (al por mayor y al por menor, principalmente de productos farmacéuticos, medicinales, odontológicos, de perfumería, cosméticos y de tocador), y de servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler (especialmente actividades no especificadas, de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de asesoramiento técnico). Adicionalmente, y como es tradicional en la estructura empresarial de la mayor parte de los municipios y ciudades de Colombia, en Ocaña existe un alto predominio de microempresas, que representan el 97,9% del total de sociedades.

Sobre el particular, es importante señalar que la mayor parte (94%) de las sociedades entrevistadas emplea menos de 50 trabajadores y que dicho recurso humano tiene su vivienda en el municipio (96% del total), lo cual ratifica la importancia de la actividad empresarial como fuente generadora de empleo para la población de Ocaña. Sin embargo, también se debe llamar la atención sobre el hecho de que no se evidencia en el municipio una fuerte dinámica en materia de generación de nuevos empleos directos, pues la mayor

---

<sup>5</sup> *Ibíd.*, p. 40.

parte (65%) de las sociedades consultadas afirmó no haber aumentado su planta de personal en niveles superiores al 5% durante los últimos 5 años.<sup>6</sup>

Adicionalmente, es pertinente resaltar que una importante proporción (94%) de los empresarios consultados consideran que sus empleados tienen las competencias apropiadas para llevar a cabo el trabajo para el que fueron contratados. En este aspecto resulta necesario aclarar que esta percepción no está relacionada con el nivel de formación con que cuenta el recurso humano de las empresas de Ocaña; simplemente es un reflejo de la correspondencia entre las aptitudes de los trabajadores y el nivel de sofisticación del trabajo que realizan. Así pues, se puede concluir que las competencias de la mano de obra del municipio se ajustan de buena forma al perfil sectorial de su actividad económica, que como ya se ha mencionado, se concentra principalmente en actividades comerciales y de servicios empresariales, que no requieren formación especializada.

### 2.3 MARCO TEÓRICO

**Evolución de la Administración.** La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la teoría de la administración en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia. Las primeras teorías de la administración fueron para la vida industrial en Europa y Estados Unidos, por otra parte la teoría de la administración científica surgió por la necesidad de evaluar la productividad, así fue como Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y Lillian Gilbreth inventaron el conjunto de principios que se conocen como la teoría de la administración científica.

El hombre ha sido dirigido en grupos y organizaciones desde los tiempos Prehistóricos, conforme las sociedades crecieron se volvieron más complejas, sin embargo, los intentos por desarrollar teorías y principios de administración son relativamente recientes en particular la revolución industrial de los siglos XVIII y XIX dio origen a la necesidad de un enfoque sistemático de la administración<sup>7</sup>.

La administración es tan antigua como el hombre, en las civilizaciones de la antigua Grecia y la del Imperio Romano se encuentra abundante pruebas de administración en los registros históricos del gobierno, el ejército y los tribunales hacia la primera mitad del siglo XIX la administración ya había progresado en concordancia con los mejores medios de producción disponibles. En el transcurso del siglo pasado y ya entrando el actual, un número mayor de estudios, industriales y funcionarios públicos, se interesaron por la administración, se prestó atención a la organización, al empleo eficaz del tiempo y a los controles presupuestarios, se dedicaron importantes esfuerzos al desarrollo, de una teoría de la administración y a la elaboración de una estructura para el pensamiento futuro en lo concerniente a la administración. La administración se halla en pleno crecimiento y

---

<sup>6</sup> *Ibíd.*, p. 41.

<sup>7</sup> MOYER, Charles R, MCGUIGAN, R James, KRETLOW, J William. Administración financiera contemporánea. 9 ed. México: Thompson. 2005. p. 35. ISBN 0 - 324 - 16470 - X.

desarrollo y su importancia es cada vez mayor, se introducen nuevas técnicas gerenciales con mayor rapidez.

Alrededor del año 1930 ganó adeptos la idea de que las personas constituirían el aspecto más importante en la administración y eso indujo a muchos a dedicarse al estudio de la conducta humana.

Varias décadas más tarde apareció la computadora, aportando un énfasis creciente los métodos cuantitativos de análisis en la matemática y la estadística, en años más recientes, otros enfoques, tales como la concentración en la toma de decisiones y en los sistemas, han penetrado en la corriente principal del pensamiento referido a la administración.

La evolución se entiende en términos de cómo han resuelto las personas sus cuestiones laborales en momentos concretos de la historia. Henry Fayol (1841-1925) suele ser recordado como el fundador de la escuela clásica de la administración, no porque fuera el primero en estudiar el comportamiento gerencial, sino porque fue el primero en sistematizarlo. Fayol pensaba que las prácticas administrativas siguen ciertos patrones, los cuales se pueden identificar y analizar, a partir de esta premisa básica trazó el proyecto de una doctrina congruente de la administración, la cual sigue conservando mucha de su fuerza hasta la fecha.

**Procesos Administrativos.** La administración es una actividad basada en tareas operativas que se llevan cabo mediante el esfuerzo de los miembros del grupo para permitir el funcionamiento adecuado de una organización, para tal efecto el proceso administrativo es fundamental para especificar en forma sistemática y ordenada las actividades dentro de la empresa.

Interpreta la calidad de los procesos administrativos como “Un sistema que permite la integración del recurso humano y el grado en que un producto satisface las necesidades de la empresa y para tener la debida certeza de que del proceso productivo tendrá los niveles de calidad requeridos”.

**Procedimientos Administrativos.** Son aquellos que se identifican con la función administrativa en su sentido más amplio. Quedan comprendidos en este grupo aquellos procedimientos generalmente identificados como operaciones de oficinas, tales como: manejo de documentación, tenedurías de libros, informes, proyectos, programas de trabajo y asuntos similares.

Los procedimientos administrativos pueden ser: manualmente o por máquinas y empleados<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> PELAYO, Carmen María. Las principales teorías administrativas y sus enfoques. [En línea]. Monografías. Actualizado en el 2009. Monografías. [Caracas]. 20 de enero de 2009. 20 de enero de 2009. [Citado el 10 de Diciembre de 2012]. s.n. Disponible en Internet En: <<http://www.monografias.com/trabajos2/printeoadmin/printeoadmin.shtml>> p. 1 de 10.

Características de los Procedimientos Administrativos:

Enfocar el efecto completo de una decisión por anticipado, suministrando datos completos exactos y oportunos para los procesos de planeación y toma de decisiones.

Emplea datos y métodos ordinarios en la preparación de planes de largo y corto plazo.

Reduce el tiempo y volumen de información requerida mediante una información de cada nivel de dirección, de sólo los grados de detalles necesarios.

Satisface las necesidades de cada unidad de la organización, con un mínimo de duplicación sirviendo al mismo tiempo a la organización como un todo.

Presenta los datos a quienes son responsables de la toma de decisiones y planeación, en forma tal que disminuye al mínimo el tiempo o esfuerzo necesario para su análisis e interpretación.

La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización. La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas.

Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir.

Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue.<sup>9</sup>

Según Fayol, los principios generales de la administración son:

División del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales a los intereses generales, remuneración personal, centralización y jerarquía o cadena escalar.<sup>10</sup>

Principios de la administración científica de Taylor.<sup>11</sup> Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

---

<sup>9</sup> MÉNDEZ, Julio Cesar, Administración y gerencia. Edición Littio, 2003. P 34

<sup>10</sup> CHIAVENATO Idalberto, introducción a la teoría general de la administración, sexta edición, 2004

<sup>11</sup> PELAYO, Carmen María. Las principales teorías de la administración. Ediciones pjtres. Caracas 1999, p 34

**1. Principio de planeamiento:** sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.

**2. Principio de la preparación/planeación:** seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.

**3. Principio del control:** controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.

**4. Principio de la ejecución:** distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

**Teoría de la utilidad.** En la teoría de la Utilidad se supone que los consumidores poseen una información completa acerca de todo lo que se relacione con su decisión de consumo, pues conoce todo el conjunto de bienes y servicios que se venden en los mercados, además de conocer el precio exacto que tienen y que no pueden variar como resultado de sus acciones como consumidor, adicionalmente también conocen la magnitud de sus ingresos.

Por tanto, la actitud de consumo de bienes será diferente para cada uno de ellos, independiente de la satisfacción que deseen obtener. De lo anterior se deriva la idea de definir a la utilidad como la cualidad que vuelve deseable a un bien, dicha utilidad está basada en los estudios que realizaron los economistas clásicos.

Adam Smith y David Ricardo, quienes fundamentaban sus razones acerca de la utilidad de los objetos por la capacidad que tienen para satisfacer una necesidad.

El único medio para medir la utilidad de las cosas consiste en utilizar una escala subjetiva de gustos que muestre teóricamente un registro estadístico de la utilidad del consumo que se hace. Sin embargo, existen otras razones por las cuales también puede obtenerse satisfacción y no es precisamente utilidad.<sup>12</sup>

La utilidad de los bienes no podrá medirse jamás, pero si puede calcularse mediante un sencillo procedimiento matemático, el cual se desarrollará de manera analítica.

El punto de partida lo constituye la definición de la utilidad que dice lo siguiente: “Es el grado de satisfacción que proporcionan los distintos satisfactores que utiliza un consumidor”.

La utilidad de un bien se calcula mediante las fórmulas matemáticas de la Utilidad Total (utx), utilidad marginal (Umx) y la Promedio (Up<sub>x</sub>), las cuales muestran que mientras

---

<sup>12</sup> GONZÁLEZ, MARÍA. Fundamentos de economía. [En línea] (Julio 8 de 2002), disponible en <<http://www.gestiopolis.com/canales/economia/articulos/41/utilidad.htm>> p 1

unidades se consuman por cada unidad de un bien, mayor será la utilidad que se reciba; a pesar de que la utilidad total aumenta, la marginal disminuirá. Se observará que la utilidad total llegará a un máximo; la promedio conservará un comportamiento normal a la media aritmética mientras que la marginal será igual a cero. Esto es el punto de Saturación en el consumo, lo que indica la plena y total satisfacción de un consumidor.

Según Drucker, la utilidad no es una causa sino una consecuencia del desempeño de la empresa en marketing, innovación y productividad. Es un resultado necesario al servicio de funciones económicas esenciales.<sup>13</sup>

La utilidad es la prueba primordial del desempeño, el único test eficaz. De hecho, la utilidad es un buen ejemplo de lo que los técnicos quieren decir cuando afirman que la retroalimentación está detrás de todos los sistemas de producción automatizada, la autorregulación de un proceso a través de sus propios resultados. La utilidad cumple una segunda función igualmente importante. Es el premio por enfrentar el riesgo de la incertidumbre. La actividad económica, por ser una actividad, se orienta hacia el futuro y lo único seguro sobre el futuro es su incertidumbre, sus riesgos.

El pensamiento de Smith y Ricardo sostenían la opinión de que el precio relativo de una mercancía estaría cercano a la cantidad proporcional de trabajo incorporado en esa mercancía. Tal punto de vista era popular en el marco intelectual de la época de Marx. Al demostrar que los obreros eran explotados aun si los precios eran proporcionales a las cantidades de trabajo incorporado, Marx podía refutar los puntos de vista de un teórico tal como Proudhon, quien argumentaba que el sistema sería justo y recto si los precios fuesen establecidos en proporción a las cantidades de trabajo incorporado. Marx le demostró a sus contemporáneos que la explotación no surgía en el intercambio, mediante tratos injustos, sino en el proceso mismo de producción capitalista.<sup>14</sup>

Smith asume, en general, que la demanda es relativamente fija en el plazo corto y mediano (dependiendo últimamente de la cantidad de personas), y que, consecuentemente, es únicamente la oferta la que hace que el precio suba o baje. Conviene recordar que en aquellos tiempos las empresas eran pequeñas, y solo podían contribuir, cada una, fraccionalmente a satisfacer la demanda. Esto, junto a la existencia de libre competencia, hacía que los precios de mercados disminuyeran al máximo posible, tendiendo al costo de producción, el que, a su vez, depende de consideraciones técnicas, no de la demanda.

---

<sup>13</sup> DUCKER, Peter F. Administración, responsabilidades, tareas, prácticas, Sao Paulo, Pioneira. Vol. 1, p. 77.

<sup>14</sup> SMITH y Ricardo, Ciencia de los intereses económicos de las clases sociales y sus relaciones con el Estado, publicado por Carlo Evaristo en 1:22PM, disponible en <<http://www.alipso.com/monografias/economiapolitica1/>> p 2

## 2.4 MARCO CONCEPTUAL

La investigación está enmarcada dentro de los siguientes conceptos:

**Comercializadora.** Actualmente existen una gran diversidad de tipos de empresas comercializadoras, aunque todas ellas tienen el mismo propósito: consolidar la demanda de distribuidores finales de bienes, efectuar la compra a fabricantes y distribuir un producto; por supuesto aplicando un cierto margen de utilidad a las ventas realizadas. Las empresas comercializadoras están enfocadas al mercado y van a la par de la economía mundial que han cambiado una orientación del producto a una orientación al mercado y pueden informar a esta empresa sobre la situación internacional.

**Insumos Agrícolas.** Materiales que comprende a plaguicidas de uso agrícola, fertilizantes y abonos, semillas y material de propagación vegetal, agentes y productos biológicos para el control de plagas, productos de uso veterinario y alimentos para animales.

**Diagnóstico.** Un diagnóstico son el o los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto. El diagnóstico tiene como propósito reflejar la situación de un cuerpo, estado o sistema para que luego se proceda a realizar una acción o tratamiento que ya se preveía realizar o que a partir de los resultados del diagnóstico se decide llevar a cabo.

**Matriz DOFA.** Ayuda a determinar si la organización está capacitada para desempeñarse en el medio, conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias FO, DO, FA, DA.

Estrategia FO: Corresponde al uso de fortalezas internas de la empresa con el objeto de aprovechar las oportunidades externas.

Estrategia DO: Mejora de las debilidades internas, valiéndose de las oportunidades externas.

Estrategia FA: Utilización de las fortalezas de la empresa para evitar minimizar o reducir el impacto de las amenazas externas.

Estrategia DA: Derrotar debilidades internas y eludir amenazas ambientales, tomando estrategias defensivas.

Los pasos para construir una Matriz DOFA son:

Hacer una lista de fortalezas internas claves, hacer una lista de las debilidades internas decisivas, hacer una lista de las oportunidades externas importantes, hacer una lista de amenazas externas claves, comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias, cruzar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias, comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar estrategias y comparar las debilidades internas con las amenazas externas y registrar estrategias.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> BORELLO, Antonio. El plan de negocios. Segunda edición Mac Graw Hill. Bogotá. 2000. P 32

**Estructura organizacional.** Es como el arreglo e interrelación de las partes componentes y de las posiciones de una compañía.

La estructura organizacional de una empresa u otro tipo de organización, es un concepto fundamentalmente jerárquico de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común.

Una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una organización determinará los modos en los que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar.

Es por tanto la estructura organizacional de la empresa u organización la que permite la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales. En esta sección analizaremos el proceso que siguen las organizaciones para decidir cuál debe ser su estructura organizacional y posteriormente veremos los tipos más habituales de estructuras que podemos encontrarnos distinguiendo entre: formales y informales, jerárquicas y planas y por último veremos un resumen de los tipos de estructuras según han ido evolucionando con el tiempo.

**Manual de procedimientos.** Un manual de normas y procedimientos detalla todos los procedimientos que se vienen realizando en la empresa. Por otra parte, este tipo de manual establece las pautas específicas acerca de las normas aplicables en forma general o específica para los procedimientos identificados en la organización.

**Organigrama.** Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de una organización:

Desempeña un papel informativo. Presenta todos los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos.

En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información para conocer cómo es la estructura total de la empresa.

Todo organigrama tiene el compromiso de cumplir los siguientes requisitos:

Tiene que ser fácil de entender y sencillo de utilizar.

Debe contener únicamente los elementos indispensables.

Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización.

Tipos de organigrama:

1. Vertical: Muestra las jerarquías según una pirámide, de arriba abajo.
2. Horizontal: Muestra las jerarquías de izquierda a derecha.
3. Mixto: Es una combinación entre el horizontal y el vertical.
4. Circular: La autoridad máxima está en el centro, y alrededor de ella se forman círculos concéntricos donde figuran las autoridades en niveles decrecientes.
5. Escalar: Se usan sangrías para señalar la autoridad, cuanto mayor es la sangría, menor es la autoridad de ese cargo.
6. Tabular: Es prácticamente escalar, solo que el tabular no lleva líneas que unen los mandos de autoridad.

**Misión.** La Misión define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización.<sup>16</sup>

**Visión.** Es una imagen a futuro sobre como deseamos que sea la empresa o como queremos ser el futuro como individuos.

El propósito de la Visión es guiar, controlar y alentar a la organización o al individuo para alcanzar el estado deseable.

La Visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización o quienes queremos ser en los próximos años?

La Visión está orientada hacia el futuro.

**Manual de funciones.** Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

**Reglamento interno de trabajo.** Es la norma elaborada por el patrono de acuerdo con los intereses de su empresa y la legislación laboral vigente, en la que se establecen las condiciones de acatamiento general sobre condiciones de trabajo, relaciones humanas, medidas de orden técnico y sanciones disciplinarias.

---

<sup>16</sup> CRECE NEGOCIOS. La misión de una empresa. [En línea] (4 de Diciembre de 2010), disponible en <<http://www.crecenegocios.com/la-mision-de-una-empresa/>> p 2

Sirve para que tanto el (la) patrono (a) como los (as) trabajadores (as) sepan de antemano cuáles son las reglas que se deben seguir en el centro de trabajo, y las consecuencias que tiene su incumplimiento para cada uno (a).

Cuando sea oportuno y, en todo caso, antes de aprobar el proyecto de reglamento, el Departamento de Asesoría Externa indicado le dará audiencia al Comité Permanente de Trabajadores, proporcionándoles copia del proyecto de reglamento, para que se pronuncie sobre el mismo; de manera que los (as) trabajadores (as) puedan ejercer la defensa de sus derechos adquiridos, alegar posibles ilegalidades, supresión de beneficios, etc.

**Principios.** En ética, los principios son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida, etc. Los principios morales también se llaman máximas o preceptos.

Los principios son declaraciones propias del ser humano, que apoyan su necesidad de desarrollo y felicidad, los principios son universales y se los puede apreciar en la mayoría de las doctrinas y religiones a lo largo de la historia de la humanidad.

**Valores.** Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud.<sup>17</sup>

**Objetivos.** Los objetivos no constituyen un elemento independiente dentro del proceso educativo, sino que forman parte muy importante durante todo el proceso, ya que son el punto de partida para seleccionar, organizar y conducir los contenidos, introduciendo modificaciones durante el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, además de que son la guía para determinar qué enseñanza y cómo enseñarlo, nos permiten determinar cuál ha sido el progreso del alumno y facilitar al docente la labor de determinar cuáles aspectos deben ser reforzados con su grupo de niños.

**Políticas.** Una política es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación. La organización o la empresa está constituida por personas. Estas personas, que ocupan las diferentes posiciones que se han establecido en la organización, deben desempeñar las funciones que les han sido asignadas. Toda esa actividad tiene que conducir hacia el logro del objetivo o de los objetivos que se ha fijado la empresa.

---

<sup>17</sup> BROWN, Warren. Teoría de la organización y la administración. Editorial Limusa. México. 2010. p 12

**Estrategias de mercado.** La mercadotecnia estratégica es el elemento que define y encuadra las líneas maestras de comunicación y comercialización de la empresa, para aprovechar las oportunidades del mercado.<sup>18</sup>

Traza los objetivos y los caminos que luego deberán seguir las tácticas de mercadotecnia (mercadotecnia operativa) en aras de lograr un mayor resultado con la menor inversión y esfuerzo, definiendo el posicionamiento de la empresa frente al mercado elegido para ser destinatario de las acciones de comunicación y venta.

## **2.5 MARCO LEGAL**

Las bases legales que sustentan este trabajo de grado son las siguientes.

**2.5.1 Constitución política de Colombia de 1991<sup>19</sup>.** Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

**2.5.2 Código de Comercio de Colombia.<sup>20</sup>** Art. 10.- Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

Art. 11.- Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

Art. 12.- Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

Art. 13.- Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;

Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y

Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

---

<sup>18</sup> DESS G. Lumpinkg. Dirección estratégica. Primera edición. Mac Graw Hill. España. 2010. P 34

<sup>19</sup> CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991, p.10

<sup>20</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA. Decreto 410 de 1971. Por la cual se expide el Código de Comercio. Editorial norma, 2001. p 5

Art. 14.- Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:

Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y

Las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquiera persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Art. 17.- Se perderá la calidad de comerciante por la incapacidad o inhabilidad sobrevinientes para el ejercicio del comercio.

Art. 18.- Las nulidades provenientes de falta de capacidad para ejercer el comercio, serán declaradas y podrán subsanarse como se prevé en las leyes comunes, sin perjuicio de las disposiciones especiales de este Código.<sup>21</sup>

Art. 19.- Es obligación de todo comerciante:

Matricularse en el registro mercantil;

Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;

Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;

Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;

Subrogado. Ley 222 de 1995.

Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal

**2.5.3 Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.** Artículo 130. En la importación, fabricación, almacenamiento, transporte, comercio, manejo o disposición de sustancias peligrosas deberán tomarse todas las medidas y precauciones necesarias para prevenir daños a la salud humana, animal o al ambiente, de acuerdo con la reglamentación del Ministerio de Salud.

---

<sup>21</sup> Ibíd. p 5

Artículo 131. El Ministerio de Salud podrá prohibir el uso o establecer restricciones para la importación, fabricación, transporte, almacenamiento, comercio y empleo de una sustancia o producto cuando se considere altamente peligroso por razones de salud pública.

Artículo 132. Las personas bajo cuya responsabilidad se efectúen labores de transporte, empleo o disposición de sustancias peligrosas durante las cuales ocurran daños para la salud pública o el ambiente, serán responsables de los perjuicios.

Artículo 133. El Ministerio de Salud reglamentará lo relacionado con la clasificación de las sustancias peligrosas, los requisitos sobre información, empaque, envase, embalaje, transporte, rotulado y demás normas requeridas para prevenir los daños que esas sustancias puedan causar.<sup>22</sup>

Artículo 134. El Ministerio de Salud determinará las sustancias peligrosas que deben ser objeto de registro.

Artículo 135. El Ministerio de Salud deberá efectuar, promover y coordinar las acciones educativas, de investigación y de control que sean necesarias para una adecuada protección de la salud individual y colectiva contra los efectos de sustancias peligrosas.

Artículo 136. El Ministerio de Salud establecerá las normas para la protección de la salud y la seguridad de las personas contra los riesgos que se deriven de la fabricación, almacenamiento, transporte, comercio, uso o disposición de plaguicidas.

Artículo 137. Para la importación, fabricación o comercio de cualquier plaguicida, se requerirá registro expedido conforme a lo establecido en la presente Ley y su reglamentación. Este registro sólo podrá ser expedido por la autoridad competente cuando a juicio del Ministerio de Salud el plaguicida en cuestión no represente un grave riesgo para la salud humana o el ambiente y no sea posible su sustitución adecuada por productos menos peligrosos.<sup>23</sup>

Parágrafo. Los plaguicidas que en la fecha de vigencia de la presente Ley cuenten con la licencia del ICA y con certificado de uso de Salud Pública se consideran registrados pero quedarán sujetos a la renovación de dicho registro en el lapso que establezca el Ministerio de Salud.

Artículo 138. El registro que aprobare el Ministerio de Salud para plaguicidas destinados a uso agropecuario no exime a los interesados del cumplimiento de las disposiciones que para tales productos tengan establecidas las autoridades de agricultura.

---

<sup>22</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias, Edición norma. 2011 p 21

<sup>23</sup> *Ibíd.* p 22

Artículo 139. El Ministerio de Salud podrá autorizar la importación o fabricación de muestras de plaguicidas para fines de investigación, experimentación o registro. Cuando la experimentación con estos productos pueda causar daño a la salud de los trabajadores, de la población o del ambiente tal actividad debe someterse a la vigilancia de las autoridades de salud, las cuales exigirán la adopción de las medidas necesarias para prevenir o remediar tales daños.

Artículo 140. En cualquier actividad que implique manejo de plaguicidas queda prohibida toda situación que permita contacto o proximidad dentro de un mismo local o vehículo de estos productos con alimentos, drogas, medicamentos, o con cualquier otra sustancia u objeto cuyo empleo, una vez contaminado, represente un riesgo para la salud humana.

Artículo 141. La publicidad de plaguicidas deberá estar conforme con las características señaladas en la solicitud que sirvió de base para obtener el registro del producto. La terminología referente a toxicidad para seres humanos debe ceñirse a la utilizada en la clasificación toxicológica.

Artículo 142. En la aplicación de plaguicidas deberán adoptarse todas las medidas adecuadas a fin de evitar riesgos para la salud de las personas empleadas en esa actividad y de los ocupantes de las áreas o espacios tratados, así como la contaminación de productos de consumo humano o del ambiente en general, de acuerdo con la reglamentación que expida el Ministerio de Salud.

Artículo 143. Las personas que con fines comerciales se dediquen a la aplicación de plaguicidas deberán contar con licencia de operación expedida por las autoridades sanitarias.

Artículo 144. Los residuos procedentes de establecimientos donde se fabriquen, formulen, envasen o manipulen plaguicidas así como los procedentes de operaciones de aplicación no deberán ser vertidos directamente a cursos o reservorios de agua, al suelo o al aire. Deberán ser sometidos a tratamiento y disposición de manera que no se produzcan riesgos para la salud.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> *Ibíd.* p 23

### **3 DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Icart<sup>25</sup> (2000), Señala que “la investigación es la actividad humana que intenta satisfacer la curiosidad y la necesidad del saber”. En general, es un proceso que conceptualiza la realidad e intenta obtener conocimientos, ideas y representaciones intelectuales de la misma, además explica y anticipa los fenómenos de cualquier índole, por ser un proceso que pasa por diferentes momentos que son dinámicos y se pueden adelantar o retroceder de acuerdo a la necesidad y al proceso de desarrollo requerido.

El tipo de investigación a utilizar en el presente proyecto es la descriptiva, la cual consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables relacionadas con la investigación.

Por tal razón en el presente estudio se tuvo en cuenta este tipo de investigación, debido a que se tiene como propósito obtener información suficiente para diagnosticar la situación actual de la empresa y formular la misión, visión, objetivos, políticas, valores, estrategias, reglamento interno, manual de funciones y procedimientos. Además plantear estrategias de mercadeo.

#### **3.2 POBLACIÓN**

La población objeto de la investigación estuvo conformada por seis empleados, es decir un gerente, una secretaria, dos vendedores, un contador público y una persona de servicios generales.

#### **3.3 MUESTRA**

Teniendo en cuenta que la población es muy reducida esta se tomó en su totalidad, para desarrollar el trabajo de grado.

#### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para la elaboración del trabajo de grado se utilizó como instrumento la encuesta, la cual estuvo elaborada con un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, dirigidas a los funcionarios del almacén cultivemos y al administrador del almacén.

---

<sup>25</sup> ICAR, T . Elaboración y presentación de un proyecto de un proyecto de investigación y una texina. España: Text- Guía ediciones Univeritat de Barcelona. 2002. p. 45.

### **3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

La información recolectada mediante la técnica de la encuesta se presentó de forma cualitativa y cuantitativamente, analizando cada una de las respuestas dadas.

## 4 PRESENTACION DE RESULTADOS

### 4.1 DIAGNÓSTICO REAL DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN, POR MEDIO DE LA MATRIZ DOFA.

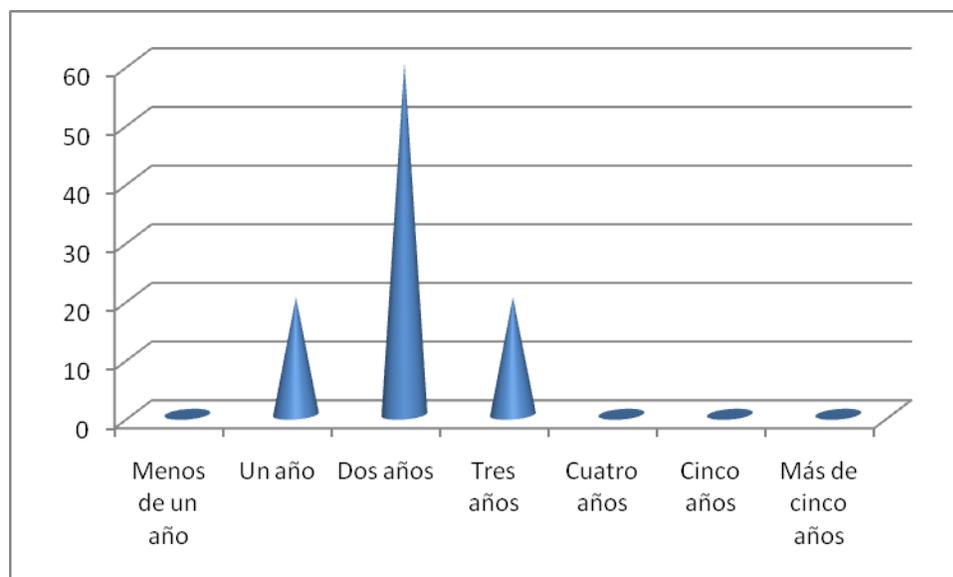
4.1.1 Encuesta dirigida a los empleados del almacén cultivemos. A continuación se presentan los resultados arrojados por la entrevista.

Cuadro 1. Tiempo de trabajo en el almacén

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
5	Menos de un año	0	0
	Un año	1	20
	Dos años	3	60
	Tres años	1	20
	Cuatro años	0	0
	Cinco años	0	0
	Más de cinco años	0	0
	<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

Fuente. Autores del proyecto

Grafica 1. Tiempo de trabajo en el almacén



Fuente. Autores del proyecto

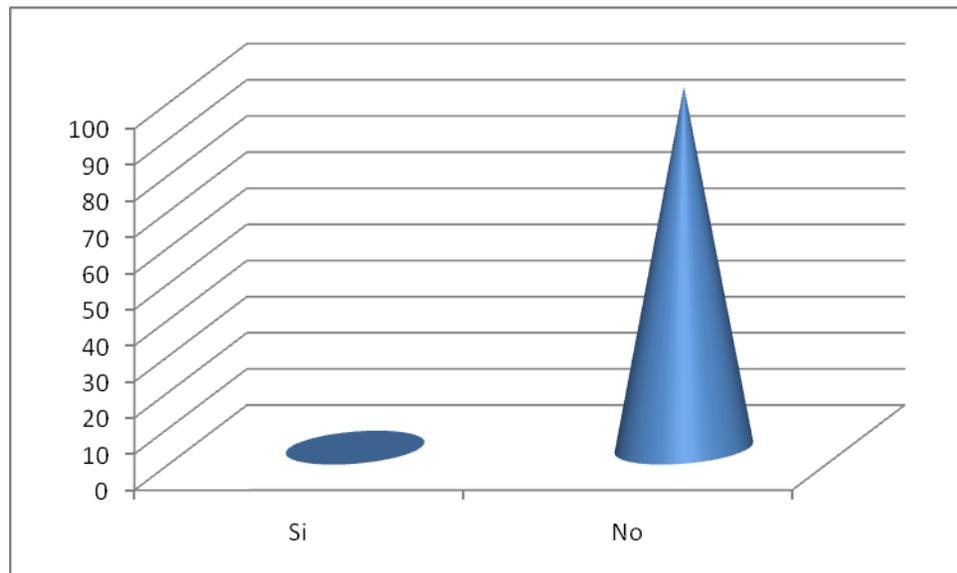
Según los resultados arrojados por la entrevista aplicada a los empleados del almacén se puede decir que la mayoría de estos tienen más de dos años de laborar en dicha entidad mientras que una minoría tan solo uno y tres años.

Cuadro 2. Personal bajo su responsabilidad

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
5	Sí	0	0
	No	5	100
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto

Grafica 2. Personal bajo su responsabilidad



Fuente. Autores del proyecto

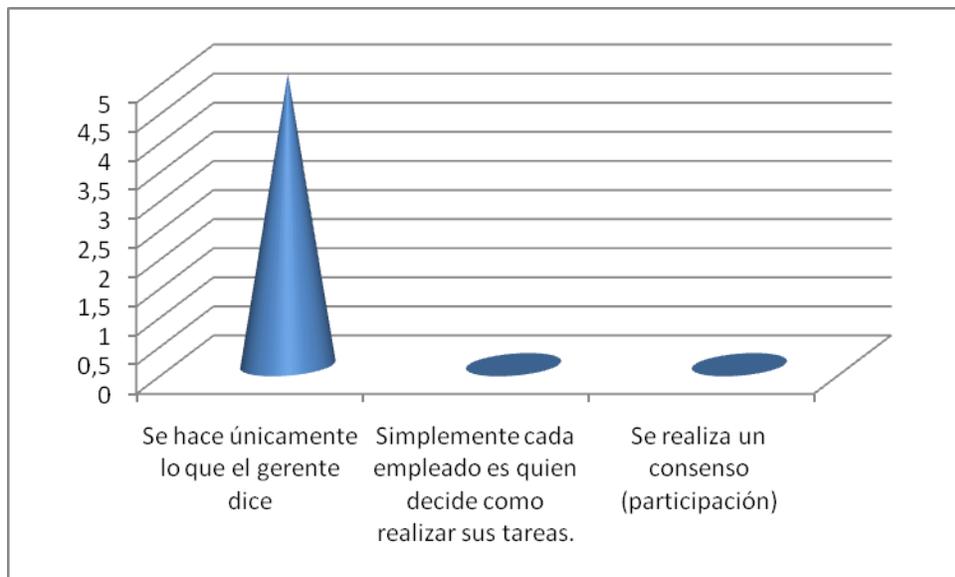
El 100% de las personas entrevistadas manifiestan que no tienen personal a su cargo, ya que de este aspecto se encarga es el gerente, los empleados solo se limitan a cumplir con las funciones asignadas.

Cuadro 3. Cuándo en el almacén se toman decisiones:

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
5	Se hace únicamente lo que el gerente dice	5	100
	Simplemente cada empleado es quien decide como realizar sus tareas.	0	0
	Se realiza un consenso (participación)	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto

Gráfica 3. Cuándo en el almacén se toman decisiones:



Fuente. Autores del proyecto

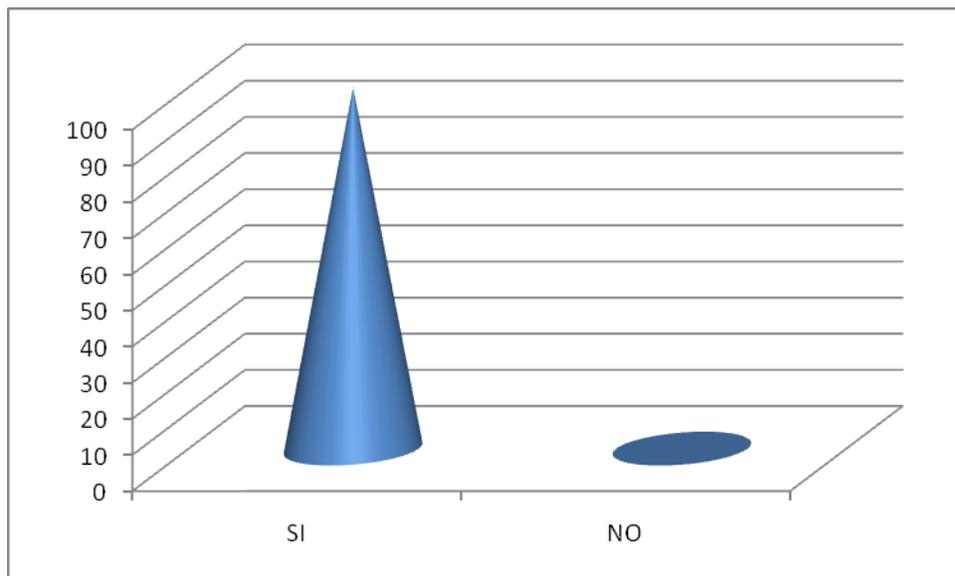
La totalidad de los entrevistados manifiestan que cuando se debe tomar una decisión esta a cargo del gerente y solo se hace en la empresa lo que el ordene, ya que el tiene la potestad para ello, y es la persona que posee mas experiencia.

Cuadro 4. Incidencia de las decisiones tomadas en el almacén.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
5	SI	5	100
	NO	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto

Gráfica 4. Incidencia de las decisiones tomadas en el almacén



Fuente. Autores del proyecto

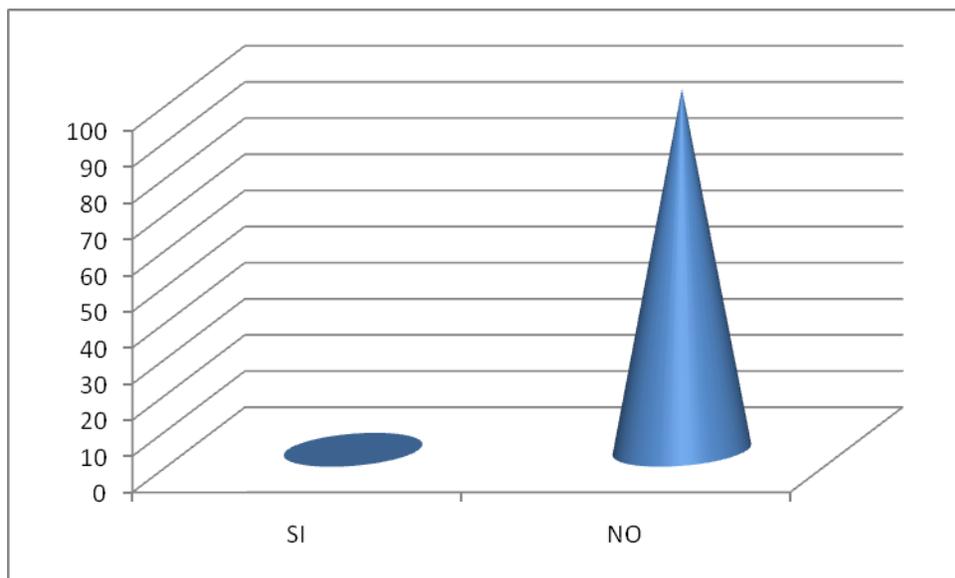
En cuanto a la incidencia que la adecuada toma de decisiones del gerente tiene con el buen funcionamiento del almacén, la totalidad de ellos afirma que son fundamentales para el logro de los objetivos propuestos.

Cuadro 5. Seguimiento de un plan de trabajo

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
5	SI	0	0
	NO	5	100
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto

Gráfica 5. Seguimiento de un plan de trabajo



Fuente. Autores del proyecto

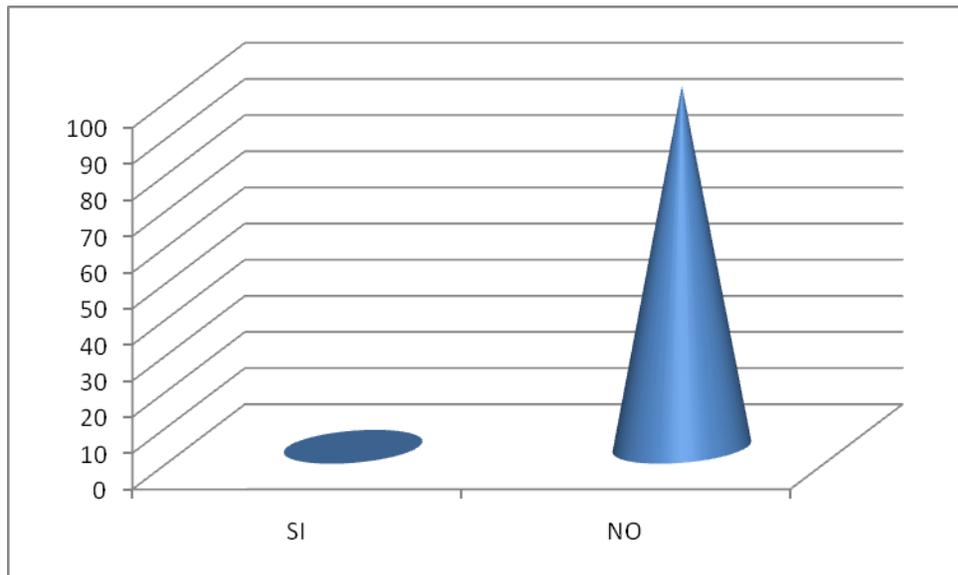
Según las respuestas dadas por la totalidad de los entrevistados en el almacén no se lleva un plan de trabajo, las decisiones se toman a capricho del gerente, lo que evidencia mala organización interna de la empresa.

Cuadro 6. Mecanismos de control en las labores que usted realiza.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
5	SI	0	0
	NO	5	100
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto

Gráfica 6. Mecanismos de control en las labores que usted realiza.



Fuente. Autores del proyecto

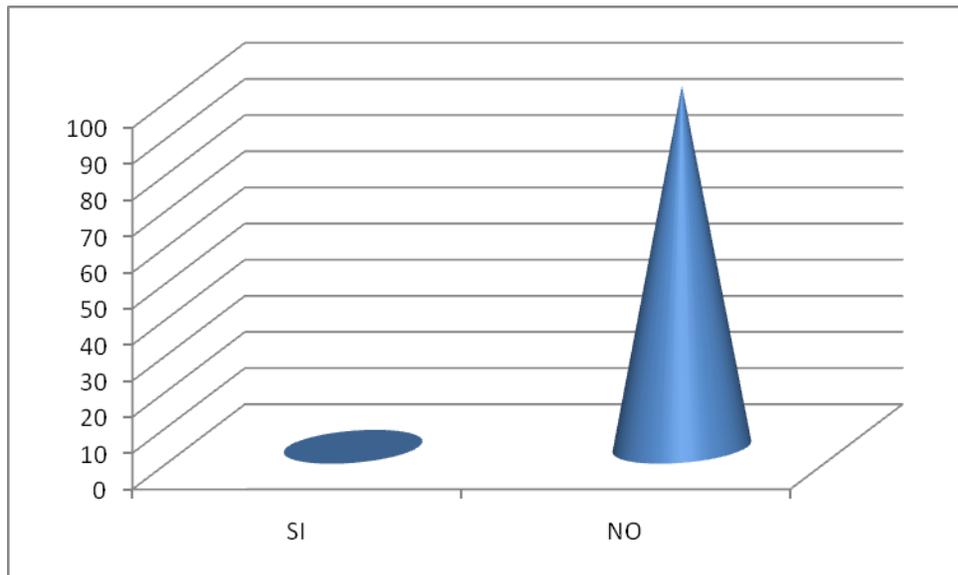
Al igual que la pregunta anterior en el almacén se evidencia que no existen mecanismos de control a los procesos, procedimientos y funciones realizadas al interior de la empresa, estos puede ser por la mala organización administrativa con que cuenta en la actualidad.

Cuadro 7. Misión y visión por escrito.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
5	SI	0	0
	NO	5	100
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto

Gráfica 7. Misión y visión por escrito.



Fuente. Autores del proyecto

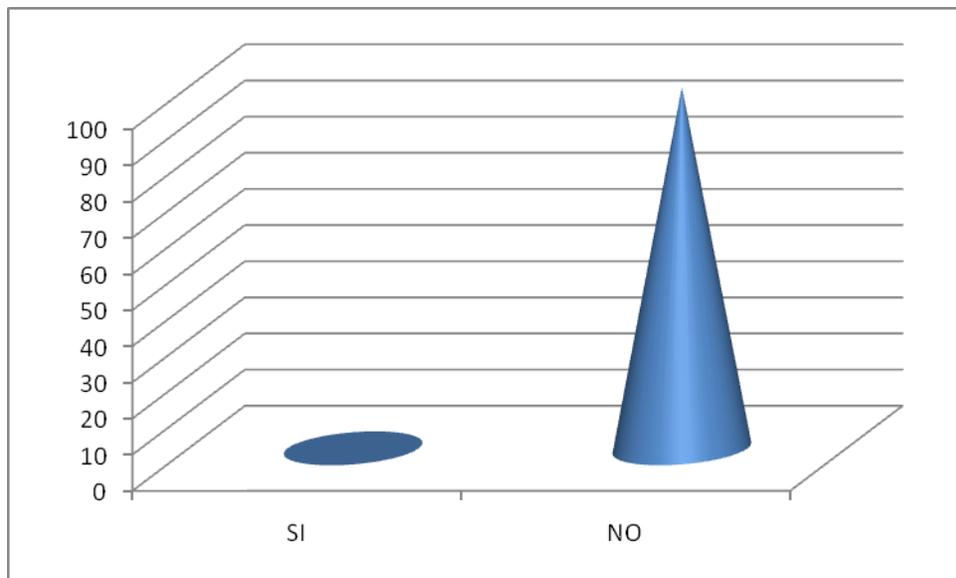
El almacén no posee una adecuada organización administrativa, ya que no se cuenta con herramientas como la misión y visión, ejes fundamentales para conocer cuál es la bitácora a seguir en una organización.

Cuadro 8. Existencia de una estructura donde se encuentren identificados los cargos asignados del almacén.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
5	SI	0	0
	NO	5	100
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto

Gráfica 8. Existencia de una estructura donde se encuentren identificados los cargos asignados del almacén.



Fuente. Autores del proyecto

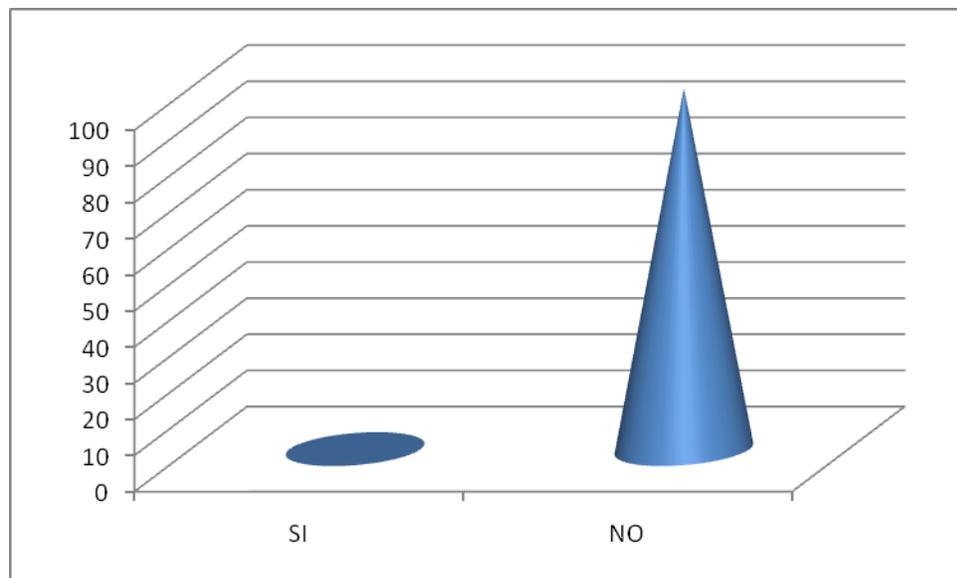
Los empleados afirman que el almacén no cuenta con un manual de funciones, que los oriente a conocer cuáles son las actividades que deben realizar dentro de la empresa, por lo que en muchas ocasiones se realizan las labores de los demás, siendo esto el motivo de conflictos internos.

Cuadro 9. Seguimiento de un reglamento a la hora de ejecutar sus funciones.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
5	SI	0	0
	NO	5	100
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto

Gráfica 9. Seguimiento de un reglamento a la hora de ejecutar sus funciones.



Fuente. Autores del proyecto

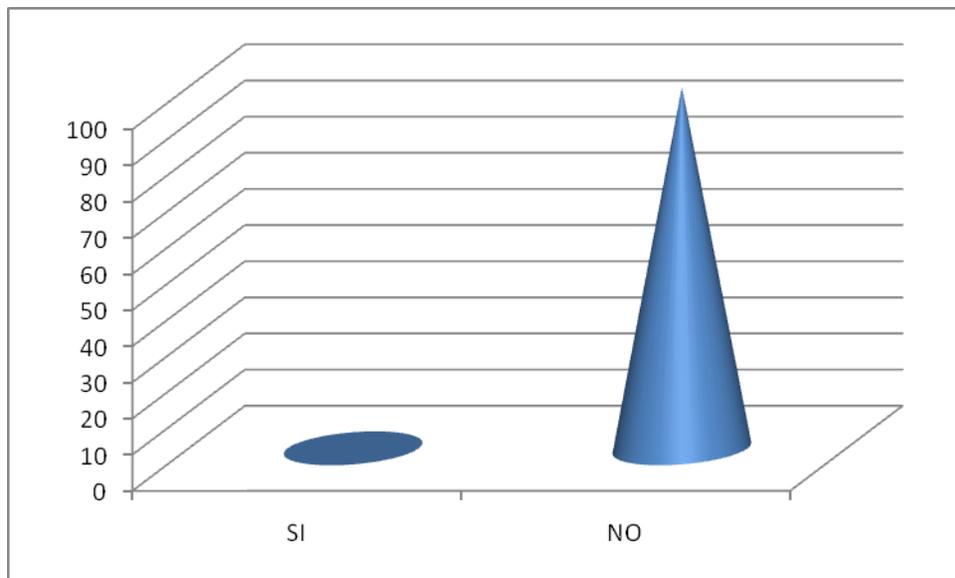
La totalidad de los empleados entrevistados afirman que desconocen cuales son sus deberes, obligaciones, horarios, derechos y demas que posee un empleado en una empresa ya que no se cuenta con un reglamento interno de trabajo o en ningun momento se los han dado a conocer.

Cuadro 10. Existencia de manual de funciones y procedimientos establecidos para llevar a cabo las actividades de cada empleado.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
5	SI	0	0
	NO	5	100
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto

Gráfica 10. Existencia de manual de funciones y procedimientos establecidos para llevar a cabo las actividades de cada empleado.



Fuente. Autores del proyecto

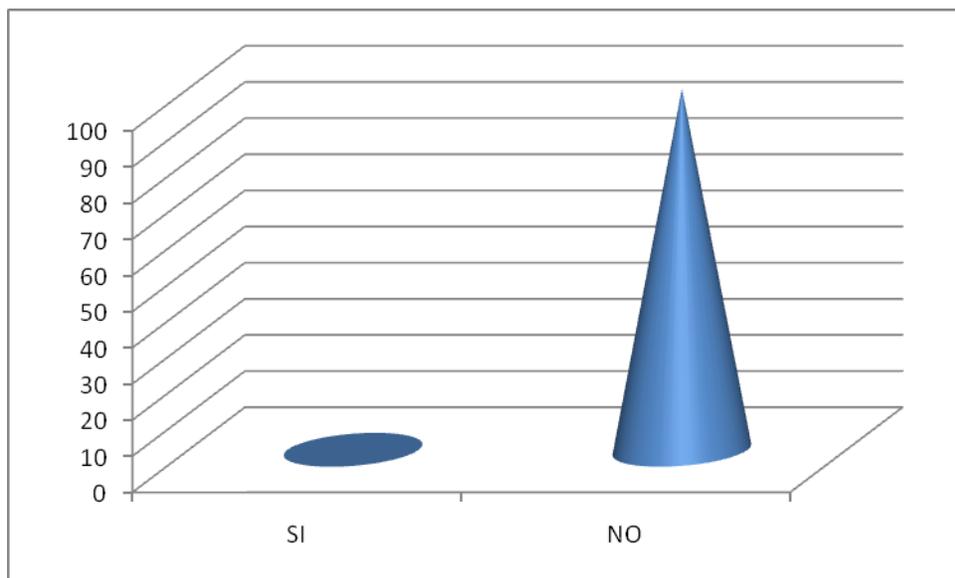
Al igual que herramientas administrativas como la misión, visión, reglamentos y demás, el almacén no cuenta con manual de funciones y procedimientos, por lo que se evidencia desorden en las funciones y procedimientos inadecuados.

Cuadro 11. Objetivos, valores corporativos y políticas

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
5	SI	0	0
	NO	5	100
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto

Gráfica 11. Objetivos, valores corporativos y políticas



Fuente. Autores del proyecto

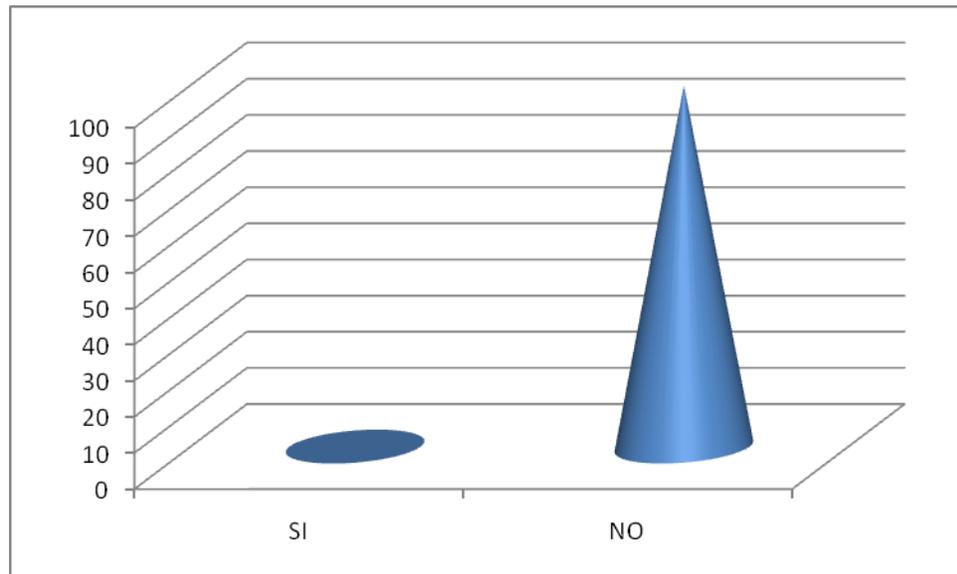
De la misma forma que las demás herramientas administrativas la empresa no cuenta con objetivos, valores y políticas, siendo estas indispensables para conocer lo que se quiere alcanzar, los valores que se deben poseer para un adecuado clima organizacional y las políticas a seguir para lograr una sostenibilidad en el mercado de los insumos.

Cuadro 12. Estrategias de mercadeo.

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
5	SI		
	NO		
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente. Autores del proyecto

Gráfica 12. Estrategias de mercadeo.



Fuente. Autores del proyecto

La totalidad de los encuestados afirman que el almacén no posee estrategias, siendo estas muy importantes para lograr un adecuado mercadeo y aumentar las ventas y ganancias, esto puede ser porque no se ve la necesidad y no se ha tomado conciencia de que el mercadeo ayuda a atraer nuevos clientes que aumentarían las ventas y por lo tanto las utilidades del negocio.

**Diagnóstico de la Encuesta dirigida a los empleados del almacén cultivemos.** Por último se debe decir que los empleados del almacén cultivemos hace aproximadamente tres, dos, uno o menos de un año llevan trabajando en el, manifiestan que no cuentan con personal que tengan bajo su responsabilidad, de otra parte dicen que simplemente se hace lo que el gerente indique, por lo que las decisiones tomadas tienen incidencia directa en el funcionamiento del mismo.

Los empleados manifiestan que el desempeño de las funciones se hacen sin seguir un plan de trabajo, de igual forma no cuenta con mecanismos de control en las labores realizadas, no se cuenta con una misión, visión por escrito, organigrama y demás herramientas para el funcionamiento de la empresa, además desconocen la existencia de una estructura donde se encuentren identificados los cargos asignados del almacén, reglamento interno a la hora de ejecutar sus funciones, manual de funciones y procedimientos establecidos para llevar a cabo las actividades de cada empleado.

Por último al almacén cultivemos le hace falta determinar y definir los valores corporativos, objetivos, políticas y estrategias de mercadeo, las cuales son indispensables para el eficaz desarrollo de las actividades y el buen funcionamiento del almacén.

**4.1.2 Encuesta dirigida al gerente del almacén cultivemos.** Según el administrador del almacén cultivemos, viene ejerciendo su actividad como gerente hace aproximadamente diez años, en dicho almacén no se cuenta con herramientas básicas para una buena administración como son el organigrama, misión, visión, principios, valores, objetivos, políticas, reglamento interno de trabajo, manual de funciones y manual de procedimientos, siendo estos indispensables para una adecuada y eficaz administración.

De otra parte los empleados desconocen cuáles son los deberes y derechos, del mismo modo cuales son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que a diario posee el almacén.

Teniendo en cuenta todo lo anterior se debe también mencionar que en ningún momento se han establecido estrategias claras de mercadeo, al igual no se ha evaluado la pertinencia o no de estas, como también es conveniente mencionar que el medio de comunicación por donde se dan a conocer los productos es la radio, siendo este medio el más escuchado por la comunidad, especialmente la zona rural los cuales son los clientes asiduos de dichos productos.

A los empleados no se les da a conoce las funciones, ya que no se cuenta con el manual de funciones, donde este especificada cada una de las mismas. Del mismo modo los funcionarios no han recibido capacitaciones en temas relacionados con el almacén.

Por todo lo anterior el gerente considera que la empresa posee muchas falencias en cuanto a la organización interna, por lo que plantea adoptar las herramientas diseñadas y así mejorar la situación e ir creciendo económica y financieramente, al igual que ir logrando los objetivos y metas personales propuestas al inicio de la actividad económica.

**Matriz DOFA del almacén cultivemos.** Esta matriz permite ver las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene o puede tener la institución en su entorno. Es importante desarrollarla para tener una mejor orientación en el momento de plasmar sus objetivos y planes de acción, para que sean los más cercanos a la realidad de la entidad. Ayuda a determinar que tan capacitada esta la organización para desempeñarse en el medio, esta matriz conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias FO, DO, FA, DA.

**Estrategia FO.** Corresponde al uso de fortalezas internas de la empresa con el objeto de aprovechar las oportunidades externas.

**Estrategias DO.** Mejora las debilidades internas, valiéndose de las oportunidades externas.

**Estrategias FA.** Utiliza las fortalezas de la empresa para minimizar o evitar el impacto de las amenazas externas.

**Estrategias DA.** Derrotar debilidades internas y eludir amenazas tomando estrategias defensivas.

Los pasos para construir una matriz DOFA son:

Hacer una lista de fortalezas internas claves.

Hacer una lista de debilidades internas decisivas.

Hacer una lista de las oportunidades externas importantes.

Hacer una lista de amenazas externas claves.

Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias.

Cruzar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias.

Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar estrategias.

Comparar debilidades internas con las amenazas externas y registrar estrategias.

Cuadro 13. Matriz DOFA

	<p><b>FORTALEZAS (F)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esmerada atención al cliente</li> <li>2. Adecuada dotación tecnológica</li> <li>3. Adecuado nivel de precios</li> <li>4. Prestación del servicio de productos básico para los cultivos</li> <li>5. Existe sentido de pertenencia de los empleados, con el almacén</li> <li>6. Hay eficacia y eficiencia en la labor realizada por lo empleados.</li> <li>7. Motivación a los empleados</li> <li>8. Disposición del personal para las capacitaciones</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES (D)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de publicidad y promoción</li> <li>2. Ubicación de la empresa</li> <li>3. Faltan capacitaciones más frecuentes</li> <li>4. No existe un buzón de sugerencias</li> <li>5. Ausencia de planes y estrategias que direccionen el logro de los objetivos.</li> </ol>
<p><b>OPORTUNIDADES (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imagen y reconocimiento</li> <li>2. Zona tradicionalmente agrícola.</li> <li>3. Inversión de programas del gobierno en el campo</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS (FO)</b></p> <p>Motivar a los empleados para que continúen prestando un buen servicio al cliente, y así lograr adquirir imagen y reconocimiento. F1+F4+F9+01</p> <p>Dotar tecnológicamente a la empresa, con el fin de continuar mejorando el servicio y así lograr un mayor reconocimiento y buena imagen. F2+O2</p> <p>Prestar un servicio básico a los agricultores, con lo que se podrá penetrar en zonas tradicionalmente cultivadora. F4+O2</p>	<p><b>ESTRATEGIAS (DO)</b></p> <p>Implementar publicidad y promoción de productos y servicios ofrecidos por el almacén logrando una buena imagen y reconocimiento de la empresa. D1+O1</p> <p>Implementar un buzón de mensajes el cual permita conocer las inquietudes de los clientes. D4+O1</p>
<p><b>AMENAZAS (A)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alteración del orden público en la zona</li> <li>2. Competencia desleal de otras empresas</li> <li>3. Escaso reconocimiento comercial de la empresa</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS (FA)</b></p> <p>Lograr un mayor reconocimiento comercial a través de un buen servicio al cliente y productos de calidad. F6+F1+A3</p> <p>Aprovechar la calidad de recurso humano con que se cuenta, para contrarrestar la competencia desleal. F8+F7+A2</p>	<p><b>ESTRATEGIAS (DA)</b></p> <p>Capacitar a los empleados en todo lo relacionado con la empresa, con el fin de que adquieran sentido de pertenencia y conozcan cuales son las funciones y obligaciones con la misma. D3+A3</p>

Fuente. Autores del proyecto

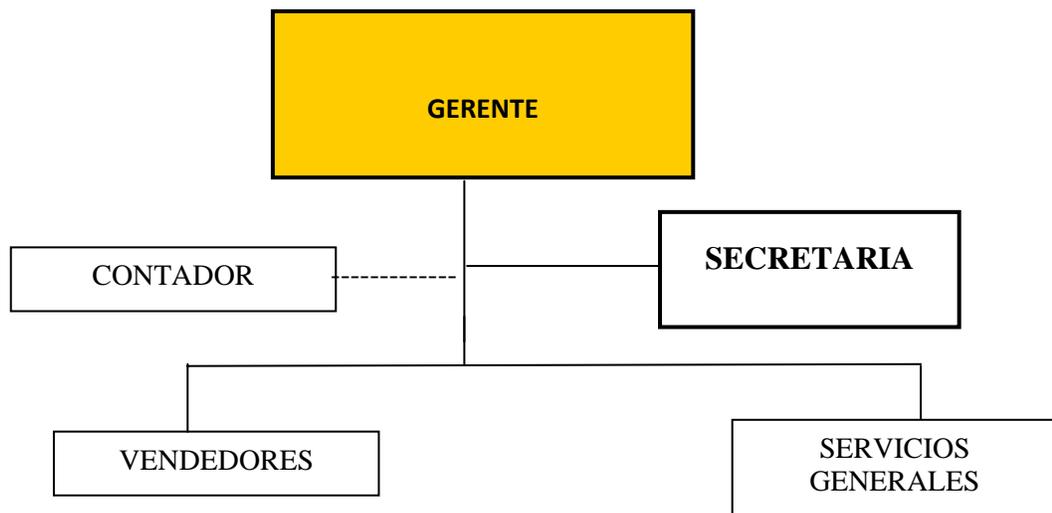
De acuerdo a la interpretación de la matriz DOFA, se considera que el grupo de estrategias más viable es la FO, ya que se requiere a la mayor brevedad posible corregir las debilidades

presentadas para lograr una mejor posición ante las amenazas visualizadas. Por lo tanto se hace necesario implementar las estrategias propuestas.

## 4.2 ORGANIGRAMA, MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS, VALORES ORGANIZACIONALES, OBJETIVOS, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS.

**4.2.1 Organigrama.** Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización.

Figura 1. Organigrama



Fuente. Autores del proyecto

**4.2.2 Misión propuesta.** El almacén Cultivemos se dedica a la venta de insumos agrícolas necesarios para las labores del campo en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

**4.2.3 Visión propuesta.** En el año 2020 el almacén cultivemos, será pionero en la comercialización de productos utilizados en las labores del campo en Ocaña.

### 4.2.4 Principios propuestos

**Equidad:** Todos nuestros clientes recibirán el mismo trato.

**Calidad:** Existirán mecanismos de control a los productos y servicios, para garantizar a los usuarios una atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua, y de acuerdo con estándares de calidad aceptados nacional e internacionalmente.

**Confianza:** Siendo un elemento fundamental en las relaciones de los individuos se propende crear un sentido de seguridad y estabilidad, cumpliendo con nuestras obligaciones legales y compromisos voluntarios adquiridos en cuanto a calidad, cobertura, oportunidad y eficiencia.

**Mentalidad estratégica:** La estrategia primaria será la competitividad manteniendo una relativa libertad de acción, proporcionada en el forjamiento de ventajas comparativas en un entorno competente.

**Saber hacer y hacer:** Contar el Know How y la tecnología de punta disponible será preocupación constante, con el fin de ofrecer los mejores productos y servicios al mercado.

**Mejoramiento continuo:** Con las inquietudes en tiempo real de nuestros clientes, el permanente análisis del mercado y los procesos de control de calidad, obtendremos los parámetros para generar la normatividad que garantice el mejoramiento continuo en los procesos y desarrollo de software acordes a los requerimientos siempre exigentes de nuestro mercado objeto.

**Proactividad:** Con nuestra constante labor de investigación y desarrollo nos adelantaremos a ofrecer las soluciones y servicios acordes al mundo cambiante y globalizado.

**Ética:** Con la honestidad, los conocimientos, la calidad humana y la idoneidad profesional del personal vinculado a la empresa, se propenderá por ser una entidad que cumpla con el objeto social.

**Ecoadministración:** La administración estará comprometida con desarrollar los mecanismos necesarios para garantizar un equilibrio ecológico.

#### **4.2.5 Valores organizacionales**

**Honestidad:** Sinceridad y transparencia en todos nuestros actos.

**Trabajo de Equipo:** Fomentar el compañerismo, la humildad, la disponibilidad, y la comunicación entre todos los empleados de la empresa.

**Lealtad:** Ser fiel a nuestra compañía y a nuestros valores organizacionales.

**Respeto:** Respeto a nuestros grupos de interés (clientes, empleados e invitados)

**Eficacia:** Realizar nuestro trabajo eficientemente para lograr el objetivo deseado.

**Calidad:** Realizar las cosas bien y a la primera vez cumpliendo y excediendo las expectativas de los clientes.

**Responsabilidad:** Cumplir con las funciones encomendadas en tiempo y forma

**Justicia:** Dar a cada quien lo que merece siendo prudente en actos y tomas de decisiones.

**Creatividad e innovación:** Fomentar un ambiente que propicie la generación e implementación de ideas y su reconocimiento, creando una organización capaz de responder a los cambios de entorno.

**Orden y Limpieza:** Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, con un ambiente de trabajo limpio y adecuado.

#### **4.2.6 Objetivos propuestos**

1. Alcanzar una rentabilidad del 30% de manera anual.
2. Aumentar las ventas anuales un 50%.
3. Superar el medio millón de productos vendidos en seis meses.
4. Abrir un nuevo punto de venta en los próximos dos años.
5. Ser una marca que los demandantes reconozcan por su variedad de productos.
6. Incrementar la productividad.

**4.2.7 Políticas propuestas.** El personal que se contrate deberá someterse al proceso de selección.

Mejorar el liderazgo, responsabilidad social y seguridad para asegurar el éxito continuo de la empresa.

Mantener la buena calidad, productividad y servicio.

Tener conciencia de la importancia de cuidar a la empresa.

Impulsar las actividades de innovación y desarrollo para satisfacer los clientes y empleados.

Potenciar la cultura de la mejora continua en los procesos.

Todos los empleados sin exención deben portar el carnet y su respectivo uniforme.

El empleado tiene derecho a su salario conforme a la ley y debe cumplir con sus obligaciones conforme al manual de funciones y reglamento interno de trabajo.

Se deben llevar los libros de contabilidad que ayuden a la realización de informes, declaraciones tributarias y parafiscales.

#### **4.2.8 Estrategias propuestas.**

Motivar a los empleados para que continúen prestando un buen servicio al cliente, y así lograr adquirir imagen y reconocimiento.

Dotar tecnológicamente a la empresa, con el fin de continuar mejorando el servicio y así lograr un mayor reconocimiento y buena imagen.

Prestar un servicio básico a los agricultores, con lo que se podrá penetrar en zonas tradicionalmente cultivadora.

Lograr un mayor reconocimiento comercial a través de un buen servicio al cliente y productos de calidad.

Aprovechar la calidad de recurso humano con que se cuenta, para contrarrestar la competencia desleal.

Implementar publicidad y promoción de productos y servicios ofrecidos por el almacén logrando una buena imagen y reconocimiento de la empresa.

Implementar un buzón de mensajes el cual permita conocer las inquietudes de los clientes.

Capacitar a los empleados en todo lo relacionado con la empresa, con el fin de que adquieran sentido de pertenencia y conozcan cuales son las funciones y obligaciones con la misma.

### **4.3 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.**

#### **4.3.1 Manual de funciones propuesto para el almacén cultivemos.**

##### **GERENTE GENERAL**

**Perfil del cargo:** Administrador de Empresas con especialización en áreas afines, un Año de experiencia en cargos similares, alto sentido de pertenecía y responsabilidad.

##### **FUNCIONES**

Suscribir los actos y contratos que deben celebrar a nombre del almacén siguiendo las disposiciones legales establecidas.

Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que se generen.  
Elaborar el plan estratégico y proyectos que deben adelantarse en el almacén.

Analizar y dar el visto bueno a las nuevas vinculaciones de personas

Dirigir las relaciones del almacén con las entidades que se realicen operaciones.

Vigilar el cumplimiento de las normas fiscales y procedimientos jurídicos que afecten los controles y funcionamientos de la entidad.

Responder por el cumplimiento y utilidades de los presupuestos fijados.

Representar al almacén en todos los eventos que lo requieran.

Velar por el cumplimiento del reglamento interno.

## **SECRETARIA**

**Perfil del cargo:** Secretaria auxiliar contable, un Año de experiencia en cargos similares, alto sentido de pertenecía y responsabilidad.

### **FUNCIONES**

Tomar decisiones en ausencia del gerente.

Organizar bajo las normas del jefe inmediato, planes, programas y/o proyectos relacionados con el progreso del talento humano, buscando mejorar el clima y las condiciones laborales de los trabajadores.

Vigilar y controlar el personal.

Responsabilizarse de los proveedores de servicios

Realizar cotizaciones y contratos

Representar al almacén en eventos de la sociedad.

Establecer una comunicación eficaz y eficiente con el usuario, y recibir las incidencias que los usuarios envían a través de los diferentes medios de contacto.

Realizar una atención de primer nivel a las necesidades de los clientes.

Realizar el seguimiento (respuesta, puesta en espera, envío de mensajes y cierre) de las necesidades que así lo requieran.

La secretaria debe siempre estar al día de todos los problemas generales que puedan ocurrir con el fin de proporcionar una buena información al usuario.

## **VENDEDOR**

**Perfil del cargo:** Técnico en ventas, un Año de experiencia en cargos similares, alto sentido de pertenecía y responsabilidad.

### **FUNCIONES**

Elaborar estrategias de publicidad.

Promoción en las ventas.

Planear la distribución.

Interactuar con el cliente.

## **SERVICIOS GENERALES**

**Perfil del cargo:** Bachiller, un Año de experiencia en cargos similares, alto sentido de pertenecía y responsabilidad.

### **FUNCIONES**

Realizar aseo y limpieza de las oficinas.

Prestar servicio de cafetería

Responder por los elementos a su cargo

Realizar cualquier otra función innata a su cargo que sea encomendada por su jefe inmediato.

## **CONTADOR PÚBLICO**

**Perfil del cargo:** Contador público titulado, alto sentido de pertenecía y responsabilidad.

### **FUNCIONES**

Elaboración de los estados financieros

Análisis de los estados Financieros

Firma del Contador y Gerente

Entrega de los estados Financiero

Las demás inherentes a su condición de contador público

### 4.3.2 Manual de proceso y procedimientos.

#### ENCARGADO: GERENTE

**PROCEDIMIENTO:** Suscribir los actos y contratos que deben celebrar a nombre del almacén siguiendo las disposiciones legales establecidas.

Cuadro 14. Suscribir los actos y contratos

FUNCIONES ACTIVIDAD	OPERACIÓN ○	TRANSPORTE ➔	DEMORA D	ALMACENAMIENTO ▽	INSPECCIÓN □
1.Revizar los contratos y actos celebrados en el almacén	*				
2.Analizar si son convenientes o no para el almacén					*
3.Consultar con el equipo de trabajo la conveniencia para el almacén					*
4.Firmar y aprobar los actos y contratos	*				
5.Implementarlos en el almacén	*				

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: GERENTE**

**PROCEDIMIENTO:** Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que se generen.

Cuadro 15. Planear, organizar, dirigir y controlar

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: right;">ACTIVIDAD</div>	<div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> <div style="text-align: center;">○</div>	<div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> <div style="text-align: center;">➔</div>	<div style="text-align: center;">DEMORA</div> <div style="text-align: center;">D</div>	<div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> <div style="text-align: center;">▽</div>	<div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div> <div style="text-align: center;">▭</div>
1. Analizar las necesidades del servicio y los productos	*				
2. Diseñar estrategias para solucionar las necesidades	*				
3. Planear de acuerdo a las necesidades			*		
4. Delegar a los funcionarios de confianza		*			
5. Inspeccionar la labor realizada					*
6. Estar constantemente evaluando y controlando las estrategias					*

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: GERENTE**

**PROCEDIMIENTO:** Elaborar el plan estratégico y proyectos que deben adelantarse en el almacén.

Cuadro 16. Elaborar el plan estratégico.

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: right;">ACTIVIDAD</div>	<div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> <div style="text-align: center;">○</div>	<div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> <div style="text-align: center;">➡</div>	<div style="text-align: center;">DEMORA</div> <div style="text-align: center;">D</div>	<div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> <div style="text-align: center;">▽</div>	<div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div> <div style="text-align: center;">▭</div>
1. Diagnosticar la situación real del almacén.	*				
2. Analizar que plan estratégico es el más conveniente para el almacén.					*
3. Con el grupo de empleados elaborar el plan estratégico y los proyectos necesarios para el caso	*		*		
4. Socializar el plan estratégico.	*				
5. Implementación de los planes y programas	*				

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: GERENTE**

**PROCEDIMIENTO:** Analizar y dar el visto bueno a las nuevas vinculaciones de personas

Cuadro 17. Vinculaciones

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> <div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> <div style="text-align: center;">DEMORA</div> <div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> <div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div>	<div style="text-align: center;">○</div>	<div style="text-align: center;">➔</div>	<div style="text-align: center;">D</div>	<div style="text-align: center;">▽</div>	<div style="text-align: center;">▭</div>
ACTIVIDAD					
1. Programar el reclutamiento del personal	*				
2. Ordenar el proceso de selección			*		
3. Aplicar las diferentes entrevistas	*				
4. Analizar las hojas de vida					*
5. Decidir que personal se va a vincular con la empresa					*
6. Firmar los contratos de trabajo	*				

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: GERENTE**

**PROCEDIMIENTO:** Dirigir las relaciones del almacén con las entidades que se realicen operaciones.

Cuadro 18. Relaciones del almacén.

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: right;">ACTIVIDAD</div>	<div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> <div style="text-align: center;">○</div>	<div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> <div style="text-align: center;">➔</div>	<div style="text-align: center;">DEMORA</div> <div style="text-align: center;">D</div>	<div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> <div style="text-align: center;">▽</div>	<div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div> <div style="text-align: center;">▭</div>
1. Conocer los proveedores del almacén.	*				
2. Estar pendiente de las actividades realizadas por el almacén.			*		
3. En los diferentes eventos relacionarse con clientes y proveedores	*				

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: GERENTE**

**PROCEDIMIENTO:** Vigilar el cumplimiento de las normas fiscales y procedimientos jurídicos que afecten los controles y funcionamientos de la entidad.

Cuadro 19. Cumplimiento de normas

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: right;">ACTIVIDAD</div>	<div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> <div style="text-align: center;">○</div>	<div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> <div style="text-align: center;">➔</div>	<div style="text-align: center;">DEMORA</div> <div style="text-align: center;">D</div>	<div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> <div style="text-align: center;">▽</div>	<div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div> <div style="text-align: center;">▭</div>
1. Pedir constantemente los reportes financieros al contador	*		*		
2. Revisar que las normas contables se cumplan					*
3. Verificar que se cumplan los procedimientos			*		
4. Estar atento a todo el funcionamiento del almacén					*

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: GERENTE**

**PROCEDIMIENTO:** Responder por el cumplimiento y utilidades de los presupuestos fijados.

Cuadro 20. Cumplimiento y utilidades

FUNCIONES ACTIVIDAD	OPERACIÓN 	TRANSPORTE 	DEMORA 	ALMACENAMIENTO 	INSPECCIÓN 
1. Verificar constantemente los presupuestos	*				*
2. Rendir cuentas sobre los procesos del almacén	*				
3. Estar controlando los presupuestos					*

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: GERENTE**

**PROCEDIMIENTO:** Representar al almacén en todos los eventos que lo requieran.

Cuadro 21. Representación del almacén

FUNCIONES ACTIVIDAD	OPERACIÓN 	TRANSPORTE 	DEMORA 	ALMACENAMIENTO 	INSPECCIÓN 
1. Estar atento a los eventos del almacén	*				
2. Representar al almacén	*				

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: GERENTE**

**PROCEDIMIENTO:** Velar por el cumplimiento del reglamento interno.

Cuadro 22. Cumplimiento del reglamento

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: right;">ACTIVIDAD</div>	<div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> <div style="text-align: center;">○</div>	<div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> <div style="text-align: center;">➡</div>	<div style="text-align: center;">DEMORA</div> <div style="text-align: center;">D</div>	<div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> <div style="text-align: center;">▽</div>	<div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div> <div style="text-align: center;">▭</div>
1. Organizar el reglamento interno de trabajo	*		*		
2. Socializar el reglamento				*	
3. Verificar el cumplimiento del reglamento					*
4. Hacer seguimiento al cumplimiento					*

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: SECRETARIA**

**PROCEDIMIENTO:** Tomar decisiones en ausencia del gerente.

Cuadro 23. Toma de decisiones

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: center;">ACTIVIDAD</div>	<div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> 	<div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> 	<div style="text-align: center;">DEMORA</div> 	<div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> 	<div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div> 
1. Escuchar los requerimientos de clientes internos y externos	*				
2. Analizar las necesidades de los clientes					*
3. Tomar la decisión de solucionar las necesidades	*				
4. Implementar las soluciones	*				

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: SECRETARIA**

**PROCEDIMIENTO:** Organizar bajo las normas del jefe inmediato, planes, programas y/o proyectos relacionados con el progreso del talento humano, buscando mejorar el clima y las condiciones laborales de los trabajadores.

Cuadro 24. Planes y programas

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: right;">ACTIVIDAD</div>	<div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> <div style="text-align: center;">○</div>	<div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> <div style="text-align: center;">➔</div>	<div style="text-align: center;">DEMORA</div> <div style="text-align: center;">D</div>	<div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> <div style="text-align: center;">▽</div>	<div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div> <div style="text-align: center;">▭</div>
1. Rerealizar encuestas y observaciones	*				
2. Analizar las inconformidades de los empleados				*	
3. Elaborar programas, buscando mejorar el ambiente laboral	*				
4. Desarrollar los planes y programas, en forma de talleres con los empleados	*				
5. Hacer una posterior evaluación de los beneficios obtenidos					*

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: SECRETARIA**

**PROCEDIMIENTO:** Vigilar y controlar el personal.

Cuadro 25. Vigilar y controlar

FUNCIONES ACTIVIDAD	OPERACIÓN 	TRANSPORTE 	DEMORA 	ALMACENAMIENTO 	INSPECCIÓN 
1. Conocer a todo el personal del almacén					*
2. Llevar una planilla de llegada y salida	*				
3. Vigilar que los empleados cumplan con sus funciones					*

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: SECRETARIA**

**PROCEDIMIENTO:** Responsabilizarse de los proveedores de servicios

Cuadro 26. Responsabilidades de los proveedores

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: right;">ACTIVIDAD</div>	<div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> <div style="text-align: center;">○</div>	<div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> <div style="text-align: center;">➔</div>	<div style="text-align: center;">DEMORA</div> <div style="text-align: center;">D</div>	<div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> <div style="text-align: center;">▽</div>	<div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div> <div style="text-align: center;">▭</div>
1. Tener buena relación con clientes	*				
2. Estar en contacto con los clientes		*			
3. Atender las solicitudes de los proveedores			*		
4. Verificar que el proceso se lleve adecuadamente con los proveedores	*				
4. Firmar los documentos que respaldan el crédito.	*				

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: SECRETARIA**

**PROCEDIMIENTO:** Realizar cotizaciones y contratos

Cuadro 27. Cotizaciones

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: right;">ACTIVIDAD</div>	<div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> <div style="text-align: center;">○</div>	<div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> <div style="text-align: center;">➔</div>	<div style="text-align: center;">DEMORA</div> <div style="text-align: center;">D</div>	<div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> <div style="text-align: center;">▽</div>	<div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div> <div style="text-align: center;">▭</div>
1. Recibir la solicitud del cliente	*				
2. Revisar los precios vigentes de los elemento solicitados					*
3. Diligenciar la cotización	*				
4. Hacer llegar la cotización al cliente	*	*			

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: SECRETARIA**

**PROCEDIMIENTO: Eventos del almacén**

Cuadro 28. Eventos del almacén.

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: center;">ACTIVIDAD</div>	<div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> <div style="text-align: center;">○</div>	<div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> <div style="text-align: center;">→</div>	<div style="text-align: center;">DEMORA</div> <div style="text-align: center;">D</div>	<div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> <div style="text-align: center;">▽</div>	<div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div> <div style="text-align: center;">▭</div>
1. Revisar la fecha en que se deben entregar los informes	*	*			
2. Tomar la información necesaria para diligenciar los documentos				*	
3. Hacer llegar los documentos al ministerio	*	*			

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: SECRETARIA**

**PROCEDIMIENTO:** Establecer una comunicación eficaz y eficiente con el usuario, y recibir las incidencias que los usuarios envían a través de los diferentes medios de contacto.

Cuadro 29. Establecer la comunicación eficaz

<div style="text-align: center;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: center;">ACTIVIDAD</div>	<div style="text-align: center;">OPERACIÓN</div> <div style="text-align: center;">○</div>	<div style="text-align: center;">TRANSPORTE</div> <div style="text-align: center;">➔</div>	<div style="text-align: center;">DEMORA</div> <div style="text-align: center;">D</div>	<div style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</div> <div style="text-align: center;">▽</div>	<div style="text-align: center;">INSPECCIÓN</div> <div style="text-align: center;">▭</div>
1. Recibir y saludar al cliente	*				
2. Recepcionar las inquietudes del cliente		*			
3. Remitir la información al jefe inmediato				*	
4. Brindarle una respuesta oportuna al cliente	*				
5. Despedirse amablemente del cliente	*				

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: SECRETARIA**

**PROCEDIMIENTO:** Realizar el seguimiento (respuesta, puesta en espera, envío de mensajes y cierre) de las necesidades que así lo requieran.

Cuadro 30. Seguimiento

<div style="text-align: right;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: left;">ACTIVIDAD</div>	OPERACIÓN	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAMIENTO	INSPECCIÓN
1. Saludar y recibir al cliente	*				
2. Atender la necesidad del cliente		*			
3. Escuchar las necesidades del cliente			*		
4. Brindar la solución a la necesidad	*				
5. Hacer las investigaciones necesarias para verificar la solución dada.	*				
6. Preguntarle al cliente si esta conforme con la solución dada	*				

Fuente. Autores del proyecto

**ENCARGADO: SECRETARIA**

**PROCEDIMIENTO:** La secretaria debe siempre estar al día de todos los problemas generales que puedan ocurrir con el fin de proporcionar una buena información al usuario.

Cuadro 31. Información al usuario

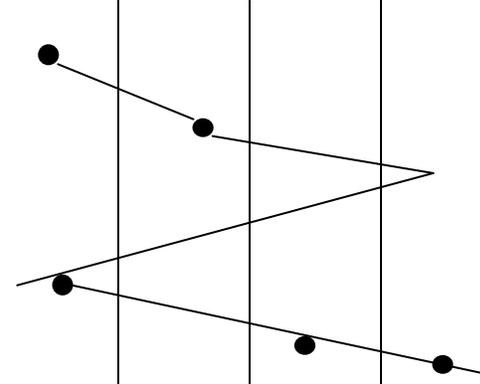
<div style="text-align: right;">FUNCIONES</div> <div style="text-align: left;">ACTIVIDAD</div>	OPERACIÓN 	TRANSPORTE 	DEMORA 	ALMACENAMIENTO 	INSPECCIÓN 
1. Estar atenta a las necesidades presentadas a diario	*				
2. Preguntar que solución puede dar al problema				*	
3. Conocer las necesidades de los clientes					*
4. Prepararse constantemente para brindar la mejor solución	*				

Fuente. Autores del proyecto

### Procedimiento para el vendedor

Cuadro 32. Procedimiento vendedor

No. de proceso	Descripción					
1	Elaborar estrategias de publicidad.	●				
2	Promoción en las ventas.					
3	Planear la distribución.					
4	Interactuar con el cliente.					

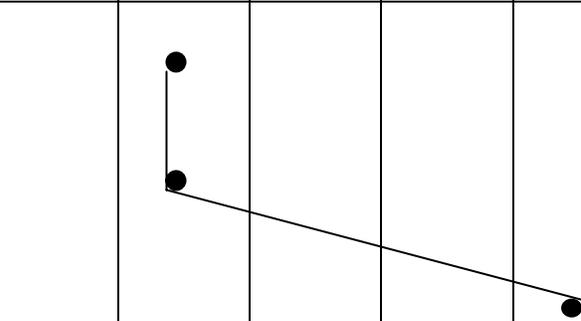


Fuente. Autores del proyecto

### Procedimiento para servicios generales

Cuadro 33. Procedimiento servicios generales

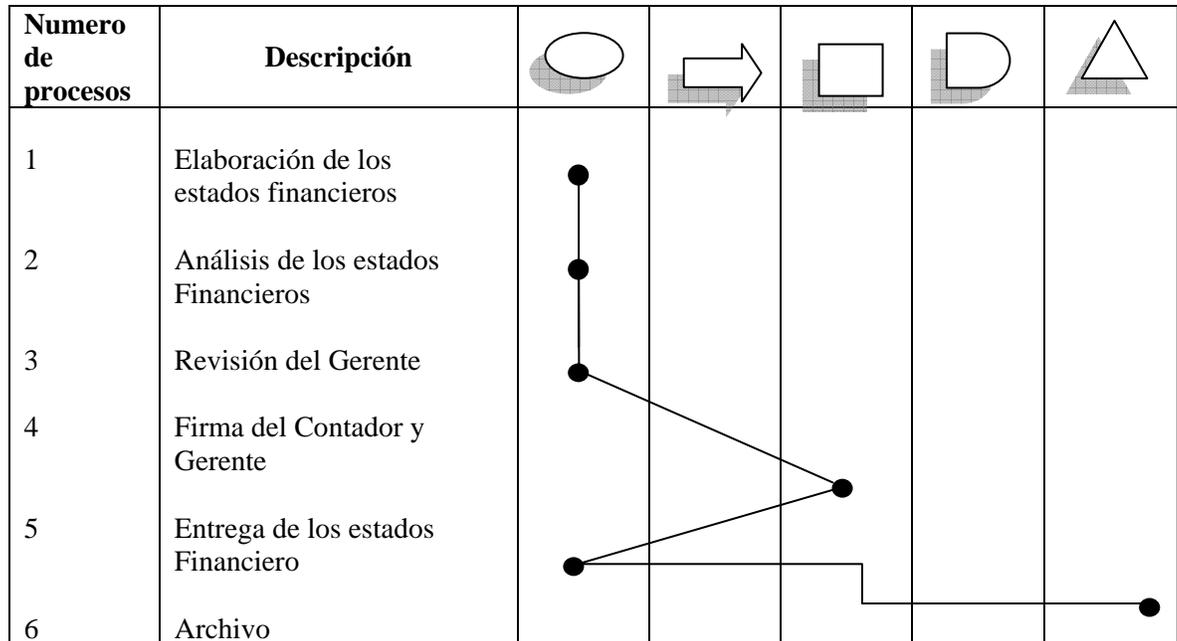
No. de proceso	Descripción					
1	Realizar aseo y limpieza de las oficinas.					
2	Prestar servicio de cafetería					
3	Responder por los elementos a su cargo					



Fuente. Autores del proyecto

## Procedimiento del Contador Público.

Cuadro 34. Elaboración de informe financiero.



Fuente. Autores del proyecto

## 4.4 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

### 4.4.1 Reglamento interno de trabajo propuesto

#### CAPÍTULO I

ARTICULO 1°. El presente reglamento interno de trabajo prescrito por el almacén cultivemos, domiciliada en Municipio de Ocaña Norte de Santander y a sus disposiciones quedan sometidos tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

#### CAPÍTULO II

##### Condiciones de admisión

ARTICULO 2°. Quien aspire a desempeñar un cargo en el almacén cultivemos debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.
- b) Autorización escrita del Ministerio de la Protección Social o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, el defensor de familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.
- c) Certificado de personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso del plantel de educación donde hubiere estudiado.

PARÁGRAFO. El empleador podrá establecer en el reglamento, además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto así, es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, número de hijos que tenga, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezca” lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo, el examen de sida, ni la libreta militar.

### **Período de prueba**

ARTICULO 3°. La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo.

ARTICULO 4°. El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

ARTICULO 5°. El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato.

ARTICULO 6°. Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones.

## **CAPÍTULO III**

### **Trabajadores accidentales o transitorios**

ARTICULO 7. Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos.

## **CAPÍTULO IV**

### **Horario de trabajo**

ARTICULO 8°. Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

#### **Días laborables**

Lunes a sábado

Mañana:

8:00 a.m. a 12:00 m.

Hora de almuerzo:

12:00 m. a 2:00 p.m.

Tarde:

2:00 p.m. a 6:00 p.m.

PARÁGRAFO 2°. Cuando la empresa tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.

PARÁGRAFO 3°. Jornada laboral flexible.

El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana.

El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo.

## **CAPÍTULO V**

### **Las horas extras y trabajo nocturno**

ARTICULO 9°. Trabajo ordinario y nocturno. Artículo 25 Ley 789 de 2002 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).

Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

ARTICULO 10. Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal.

ARTICULO 11. El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del Código Sustantivo del Trabajo, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de la Protección Social o de una autoridad delegada por este.

ARTICULO 12. Tasas y liquidación de recargos.

El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990.

El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro.

PARÁGRAFO. La empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo.

ARTICULO 13. La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este reglamento.

PARÁGRAFO 1°. En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

PARÁGRAFO 2°. Descanso en día sábado. Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

## **CAPÍTULO VI**

### **Días de descanso legalmente obligatorios**

ARTICULO 14. Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1° de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1° de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1° de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso.

PARÁGRAFO 1°. Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado.

PARÁGRAFO 2°. Trabajo dominical y festivo.

El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.

Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado sólo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo.

PARÁGRAFO 3.1. El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Aviso sobre trabajo dominical. Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de 12 horas lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio.

ARTICULO 15. El descanso en los días domingos y los demás días expresados en el artículo 21 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas.

ARTICULO 16. Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras.

### **Vacaciones remuneradas**

ARTICULO 17. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

ARTICULO 18. La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones.

ARTICULO 19. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

ARTICULO 20. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador.

ARTICULO 21. En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.

Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por 2 años.

La acumulación puede ser hasta por 4 años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, y de confianza.

ARTICULO 22. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ARTICULO 23. Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas.

PARÁGRAFO. En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea.

### **Permisos**

ARTICULO 24. La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento.

La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.

En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.

En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria.

## CAPÍTULO VII

### **Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan**

El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de 10 salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía.

Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).

El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo.

ARTICULO 26. Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con períodos mayores.

ARTICULO 27. Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese.

### **Períodos de pago.**

ARTICULO 28. El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.

El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe

efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente.

## **CAPÍTULO VIII**

Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo.

ARTICULO 29. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ARTICULO 30. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ARTICULO 31. Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ARTICULO 32. Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordenan la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ARTICULO 33. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

PARÁGRAFO. El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro del programa de salud ocupacional de la respectiva empresa, que la hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación

del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa.

ARTICULO 34. En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARP.

ARTICULO 35. En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ARTICULO 36. Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ARTICULO 37. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto-Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del sistema general de riesgos profesionales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

## **CAPÍTULO IX**

### **Prescripciones de orden**

ARTICULO 38. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

Respeto y subordinación a los superiores.

Respeto a sus compañeros de trabajo.

Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.

Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.

Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.

Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.

Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.

Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.

Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

## **CAPÍTULO X**

### **Orden jerárquico**

ARTICULO 39. El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en el almacén cultivemos, es el siguiente: Gerente, secretaria, vendedor y servicios generales.

PARÁGRAFO. De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: el Gerente.

## **CAPÍTULO XI**

### **Labores prohibidas para mujeres y menores**

ARTICULO 40. Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos.

ARTICULO 41. Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación

se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.

Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.

Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.

Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta (80) decibeles.

Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radiactivas, pinturas luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radiofrecuencia.

Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.

Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.

Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.

Trabajos en pañoleros o fogoneros, en los buques de transporte marítimo.

Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.

Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.

Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja, y en prensa pesada de metales.

Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.

Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.

Trabajos de vidrio y alfarería, trituración y mezclado de materia prima, trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena,

trabajo en locales de vidriado y grabado, trabajos en la industria cerámica.

Trabajo de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.

Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.

Trabajo en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.

Trabajo en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.

Actividades agrícolas o agroindustriales que impliquen alto riesgo para la salud.

Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social.

**PARÁGRAFO.** Los trabajadores menores de 18 años y mayores de catorce 14, que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del sistema nacional de bienestar familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la Protección Social, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Quedan prohibidos a los trabajadores menores de 18 años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial le está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes.

Queda prohibido el trabajo nocturno para los trabajadores menores, no obstante los mayores de dieciséis (16) años y menores de dieciocho (18) años podrán ser autorizados para trabajar hasta las ocho (8) de la noche siempre que no se afecte su asistencia regular en un centro docente, ni implique perjuicio para su salud física o moral.

## CAPÍTULO XII

### Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

ARTICULO 42. Son obligaciones especiales del empleador:

Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y los productos necesarios para la realización de las labores.

Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.

Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.

Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.

Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este reglamento.

Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con él convivieren.

Abrir y llevar al día los registros de horas extras.

Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.

Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.

Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada 4 meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa.

ARTICULO 43. Son obligaciones especiales del trabajador las siguientes:

Prestar sus servicios de manera puntual, cuidadosa y diligente en el lugar y condiciones acordadas.

Ejecutar personalmente el trabajo propio de su cargo; observar los preceptos de los reglamentos, manuales, circulares, etc., de la Empresa, y en general acatar y cumplir las órdenes disciplinarias e instrucciones que de modo particular le impartan el representante de la Empresa o los empleados que hagan sus veces, según el orden jerárquico establecido. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre los casos que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al almacén, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes. En consecuencia el trabajador evitará principalmente hablar con personas extrañas a la Empresa de asuntos relacionados con la organización interna de la misma, manteniendo en reserva cualquier dato obtenido o que llegue a su conocimiento por razón de su oficio, y no retirar de los archivos del almacén cultivemos, sin previo permiso del representante de ésta, documento alguno no darlos a conocer a ninguna persona.

Conservar y restituir en buen estado, salvo el deterioro normal y natural, los instrumentos y útiles que le hayan sido facilitados y las materias primas sobrantes, así como los productos elaborados y utilizar debidamente los elementos de protección personal, que se le hayan dado para su trabajo.

Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

Comunicar oportunamente a su respectivo superior las observaciones y sugerencias necesarias para evitar daños y perjuicios a los intereses de la Empresa o de su personal.

Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o de riesgo inminente que afecte, amenace o perjudique a las personas o a la maquinaria de la Empresa.

Impedir el desperdicio de materiales y procurar el mayor rendimiento en el desempeño de sus labores.

Observar las medidas preventivas o higiénicas prescritas por el médico o por las autoridades del ramo.

Observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidente o enfermedades profesionales.

Cumplir fielmente las disposiciones del presente Reglamento de Trabajo aprobado por las autoridades del ramo. Así como las demás normas que resulten de la naturaleza el contrato o que estén previstas en las disposiciones legales.

Dar pleno rendimiento en el desempeño de sus labores y laborar de manera efectiva la jornada reglamentaria.

Asistir con puntualidad al trabajo, según el horario correspondiente.

Someterse a todas las medidas de control que establezca la Empresa a fin de obtener la puntual asistencia general y para evitar o descubrir maniobras indebidas que pueda efectuar algún trabajador.

Marcar por sí mismo la tarjeta de control a las horas de entrada y salida, así como en el momento de salir de la Empresa con el permiso del caso y en el momento de regreso.

Observar estrictamente lo establecido por el almacén cultivemos para solicitud de permisos y para avisos y comprobación de enfermedad, de ausencias y de novedades semejantes.

Laborar en horas extras legalmente exigibles, cuando así lo exija el almacén cultivemos por razones de trabajo.

Usar las máquinas, herramientas, útiles y elementos sólo en beneficio de la Empresa.

Procurar que las máquinas y equipos den el máximo rendimiento y el mínimo desperdicio, así como dar aviso inmediato sobre los daños notados en ellos.

Portar el carné de identificación que otorga el almacén cultivemos y presentarlo en todas las ocasiones en que le sea pedido por razones de cualquier control y para entrar a algunas dependencias o para salir de ellas.

Someterse a los controles indicados por el almacén cultivemos, en la forma, día y hora que ella señale, para evitar sustracciones u otras irregularidades.

Asistir con puntualidad y provecho a los cursos especiales de capacitación, entrenamiento o perfeccionamiento organizadas e indicados por la Empresa dentro o fuera del recinto, cuando éstos se realicen dentro de la Jornada Laboral.

Concurrir cumplidamente a las reuniones generales o de grupos, organizadas y convocadas por la Empresa, cuando éstos se realicen dentro de la Jornada Laboral.

Cumplir estrictamente los compromisos de orden económico o semejante adquiridos por el trabajador con la Empresa.

Evitar cualquier acción u omisión que pueda conducir a cualquier persona o entidad a formular reparos ante la Empresa por la conducta y el cumplimiento del trabajador.

Evitar que personas extrañas utilicen los servicios y beneficios destinados por el almacén cultivemos a sus trabajadores y a sus familiares.

Observar estrictamente el conducto regular en sus relaciones con el almacén cultivemos.

Los demás que resulten de la naturaleza del Contrato de Trabajo.

ARTICULO 44. Se prohíbe a la empresa:

Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:

- a) Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.
- b) Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta del cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos en que la ley los autorice.
- c) El Banco Popular, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 24 de 1952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley lo autoriza, y
- d) En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.

Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.

Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.

Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de su derecho de asociación.

Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.

Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7º del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.

Cerrar intempestivamente el almacén cultivemos. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.

Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad.

ARTICULO 45. Se prohíbe a los trabajadores:

Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes o alucinógenas, o bajo las secuelas propias de su consumo. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo, a excepción de las que con autorización legal pueden llevar los celadores.

Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de el almacén cultivemos. Disminuir intencionalmente el ritmo normal de ejecución de trabajo; suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo o incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

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

Usar los útiles o herramientas suministradas por el almacén cultivemos en objetos distintos del trabajo contratado.

Ejecutar cualquier acto que ponga en peligro la seguridad de sus compañeros de trabajo, la de sus superiores o la de terceras personas, o que amenacen y perjudiquen las máquinas, elementos, edificaciones, talleres y salas de trabajo.

Suministrar a extraños, sin autorización expresa del dueño del almacén, datos relacionados con la organización o con cualquiera de los sistemas, servicios o procedimientos de la Empresa.

Prestar servicios a cualquier otra empresa, o mantener con ella intereses comerciales, financieros, técnicos o semejantes.

Elaborar o ayudar a elaborar productos o servicios iguales, similares o conexos a los de la Empresa, ya sea para terceros o para provecho del mismo trabajador.

Aprovecharse con beneficio, propio o ajeno, de los estudios, descubrimientos, inventos, informaciones o mejorar hechas por el trabajador, o con intervención de él, durante la vigencia del contrato de trabajo, y que tenga relación con las labores y funciones que aquel desempeña.

Ocuparse en asuntos distintos de su labor durante las horas de trabajo sin previo permiso del superior respectivo.

Intervenir en cualquier forma en la promoción, organización o realización de huelgas, paros, ceses o suspensiones del trabajo en la Empresa, cuando tales hechos tengan el carácter de ilegales, intempestivos o de alguna manera sean contrarios a las disposiciones de la ley y el reglamento.

Ejecutar defectuosamente el trabajo.

Causar cualquier daño en la labor confiada o en las instalaciones, equipos, productos y elementos de la Empresa.

Confiar a otro trabajador, sin la autorización correspondiente, la ejecución del propio trabajo, o el manejo de vehículos, instrumentos, elementos y materiales de la Empresa asignados al trabajador.

Vender, cambiar, prestar o negociar en cualquier forma algún objeto de propiedad de la Empresa.

Llegar con retardo al trabajo en las horas de entrada en la mañana, en la tarde o en un turno; repetir los retardos al trabajo, faltar durante la jornada, durante la mañana, durante la tarde o durante el turno, retirarse del trabajo antes de la hora indicada.

Retirarse del turno antes de que se presente el trabajador que deba sucederlo de la labor. Dejar de marcar la propia tarjeta de control, timbrar la de otro trabajador o sustituir a éste en cualquier forma irregular.

Emplear para cualquier efecto, la tarjeta de otro trabajador, o el carnet de éste. Levantarse del puesto de trabajo o dar por terminada la labor antes de la señal fijada para ellos por el almacén.

Pasar al puesto o lugar de trabajo de otro trabajador sin orden del jefe respectivo o sin previo permiso o motivo justificado.

Aún en el caso de orden, permiso o motivo justificado, gastar más tiempo del normal necesario, dentro o fuera del almacén, salvo la justificación para cada caso. Recibir visitas de carácter personal en el trabajo o dentro del almacén, o permitir que extraños ingresen a ella para asuntos no relacionados estrictamente con el trabajo.

Verificar reuniones en locales o predios del almacén, sin previo permiso de la misma, aún cuando sea en horas diferentes a las de trabajo.

Dormir en los sitios de trabajo.

Mantener dentro de la Empresa y en cualquier cantidad, licores embriagantes o tóxicos, explosivos, barbitúricos, estupefacientes, drogas enervantes y cualquier sustancia o producto semejante.

Ingerir dentro de la Empresa y aún cuando sea en horas diferentes a las de trabajo, licores o cualquiera de las sustancias y productos mencionados en el numeral anterior. Fumar en lugares donde esté prohibido o en donde hacerlo conlleve un riesgo para las personas o bienes de la Empresa.

Iniciar, auspiciar o tomar parte en juegos prohibidos en los lugares de trabajo o cualquier lugar oficial de la Empresa, sea o no en horas o días de trabajo. Jugar de manos o jugar dinero en cualquiera forma dentro del establecimiento, sea o no en horas o días de trabajo.

Comer dentro de las horas de trabajo, salvo en las horas y forma autorizadas en el presente Reglamento.

No usar en la forma indicada la ropa de trabajo o los uniformes especiales según el caos. Haber presentado para la admisión en la Empresa, o presentar después para cualquier efecto, cualquier documento o información falsos, dolosos, incompletos, enmendados o no ceñidos a la estricta verdad.

Presentar o proponer, para liquidaciones de cesantías, promesas de compra –venta u otros documentos semejantes, ficticios, falsos o dolosos.

Pedir en préstamo dinero a subalternos de trabajo.

Destruir, dañar, retirar de los archivos o dar a conocer cualquier documento de la Empresa, sin autorización expresa de esta misma.

Amenazar o agredir en cualquier forma a superiores o a compañeros de trabajo, injuriarlos, calumniarlos o difamarlos, calificarlos con apodos, palabras groseras o actos semejantes, en forma verbal o escrita y redactar, imprimir, costear, publicar o distribuir escritos que contengan esta clase de amenazas o agresiones, injurias,. Calumnias o difamaciones. Originar o promover riñas, discordias o discusiones con otros trabajadores, o tomar parte en tales actos.

Distribuir periódicos, hojas volantes, circulares o documentos semejantes no ordenados o autorizados por la Empresa, en horas de trabajo.

Fijar papeles y carteles o escribir en los muros internos o externos de la Empresa, sin la debida autorización.

Introducir paquetes u objetos similares, a instalaciones o lugares de la Empresa donde por razones especiales esto esté prohibido, o negarse a revelar su contenido cuando esté previsto tal requisito.

Al salir de cualquier dependencia o sección de la Empresa, todo trabajador o empleado, deberá mostrar o exhibir todo bulto o paquete sospechosos que llevare en las manos, o en otras partes de su cuerpo, si es requerido para ellos por los vigilantes., a fin de desvirtuar sospecha en su contra.

## CAPÍTULO XIII

### Escala de faltas y sanciones disciplinarias

ARTICULO 46. El almacén cultivemos no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo.

ARTÍCULO 47 Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

#### RETARDOS:

El retardo de quince (15) minutos en la hora de entrada al trabajo, sin la excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la Empresa, implica por primera vez, llamado de atención verbal; y por segunda vez una amonestación por escrito con copia a la hoja de vida, por tercera vez, la sanción consistirá en la suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde o en turno en que ocurra, por cuarta vez, la sanción consistirá en suspensión en el trabajo por un día, y por quinta vez, la sanción consistirá en suspensión en el trabajo hasta por quince (15) días.

#### AUSENCIAS:

La falta al trabajo en la mañana, o en la tarde, o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la Empresa, implica, por la primera vez una suspensión en el trabajo por un (1) día, por la segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por tres (3) días y por la tercera vez, suspensión en el trabajo hasta por veinte (20) días.

La falta total al trabajo, durante un día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la Empresa, implica por la primera vez, una suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días, y por la segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por treinta (30) días.

PARÁGRAFO: Si se tiene evidencia de cualquier clase, que la falta al trabajo, bien sea a un turno, o todo el día, fue motivado por consumo de alcohol o drogas, la sanción se podrá elevar al doble de lo estipulado en cada caso, siempre y cuando ocurra por primera vez.

PARÁGRAFO: La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones o prohibiciones contenidas en el presente reglamento, contractuales o reglamentarias, implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días, y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.

#### ARTICULO 48. Faltas grave:

Constituyen faltas graves: y por lo tanto, en el evento de presentarse se podrá dar por terminado el contrato de trabajo, de manera unilateral, con justa causa y sin previo aviso, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del literal a del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, los siguientes eventos:

El retardo hasta de cinco (5) minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez, durante el respectivo contrato.

El salir de las instalaciones del almacén cultivemos sin permiso o cumplimiento de las normas internas, sin causa justificada o mediante engaño, durante la jornada laboral, sin importar el tiempo, por cuarta vez.

La falta total del trabajador a sus labores en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente. Por tercera vez durante el respectivo contrato.

La falta total del trabajador a sus labores durante dos días consecutivos, sin excusa suficiente y/o oportuna, así ocurra por primera vez.

La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones o prohibiciones contenidas dentro del presente reglamento, las contractuales o reglamentarias, así ocurra por primera vez.

El haber sufrido engaño por parte del trabajador, mediante la presentación de certificados falsos para su admisión o tendientes a obtener un provecho indebido.

Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el patrono, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo.

Todo acto grave de violencia, injuria o malos tratamientos en que incurra el trabajador fuera del servicio en contra del patrono, de los miembros de su familia o de sus representantes y socios, jefes de taller, vigilantes o celadores.

Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y en toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o las cosas. Todo acto inmoral, delictuoso que el trabajador cometa en la mina, establecimiento o lugar de trabajo, o en el desempeño de sus labores.

Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.

La detención preventiva del trabajador por más de treinta (30) días a menos que posteriormente sea absuelto, o el arresto correccional que exceda de ocho (8) días, o aún por un tiempo menor, cuando la causa de la sanción sea suficiente por si misma para justificar la extinción del contrato.

El que el trabajador revele los secreto técnicos o comerciales o de a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la Empresa.

El deficiente rendimiento en el trabajo, en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio en las labores análogas, cuando no se corrija con un plazo razonable a pesar del requerimiento del patrono.

Todo vicio del trabajador que perturbe la disciplina del establecimiento. La renuencia sistemática del trabajador a aceptar las medidas preventivas, profilácticas o curativas, prescritas por el médico del patrono o por las autoridades para evitar enfermedades o accidente.

La ineptitud del trabajador para realizar la labor encomendada.

La enfermedad contagiosa o crónica del trabajador, que no tenga carácter de profesional, así como cualquier otra enfermedad o lesión que lo incapacite para el trabajo, cuya curación no haya sido posible durante ciento ochenta (180) días. El despido por esta causa no podrá efectuarse sino al vencimiento de dicho lapso y no exime al patrono de las prestaciones e indemnizaciones legales y convencionales derivadas de la enfermedad.

En los casos de los numerales 9 a 15 de este artículo, para la terminación del contrato, el patrono deberá dar aviso al trabajador con anticipación no menor de quince (15) días.

Todo daño o lesión que el trabajador cometa en su propia persona, de manera voluntaria. El retardo o inejecución de las funciones o labores encomendadas al trabajador.

Provocar riñas en cualquier forma dentro de las dependencias del almacén cultivemos, toda perturbación llevada a cabo en los cortes, propiedades y minas de la empresa por el trabajador.

Cualquier violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales, de las del presente Reglamento.

Presentarse embriagado o alicorado al trabajo, o ingerir licores, narcóticos o drogas enervantes durante las horas de servicio, o portar armas durante el trabajo, salvo quienes durante el mismo deben tenerlas.

Cualquier acto de grave negligencia, descuido u omisión en que incurra el trabajador en el ejercicio de las funciones propias de su cargo.

Cualquier falta u omisión en el manejo de los dineros, elaboración de nóminas, liquidación de contratos, efectos de comercio, valores y elementos de producción y herramientas que el trabajador reciba, tenga en su poder o maneje en su labor; o que el trabajador disponga de ellas en su propio beneficio o en el de terceros, o que no rinda cuenta del manejo de tales dineros, valores o efectos de comercio, de acuerdo con los sistemas y procedimientos establecidos por el patrono o en la oportunidad en que debe hacerlo.

Cualquier acto de violencia, injuria o el mal trato de palabra o de obra o faltas de respeto en que incurra el trabajador dentro de las dependencias del patrono, contra los clientes o proveedores de la Empresa o contra terceros que se encuentren en tales dependencias

Cualquier daño o pérdida que por culpa, negligencia o descuido, o por el desobedecimiento de órdenes, cause el trabajador a los elementos, maquinarias, equipos o materiales puesto bajo su cuidado para el ejercicio del cargo.

Comentar aún en forma indirecta, asuntos confidenciales puestos bajo su responsabilidad o conocidos en virtud de su trabajo.

Cobrar subsidio familiar o pedir auxilios legales o convencionales, por hijos u otros familiares por los cuales no se tiene legalmente derecho, bien sea porque son supuestos, han fallecido, no dependen económicamente del trabajador o porque sobrepasan la edad máxima prevista en las disposiciones que rigen estos subsidios y auxilios.

PARÁGRAFO: El patrono al terminar unilateralmente y por justa causa el contrato de trabajo debe manifestar al trabajador, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esta determinación. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos.

ARTICULO 49. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva.

ARTICULO 50. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, art. 115).

## **CAPÍTULO XIV**

### **Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación**

ARTICULO 51. Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de: administrador o en su defecto el director de personal quien los oír y resolverá en justicia y equidad (diferente del que aplica las sanciones).

ARTICULO 52. Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

PARÁGRAFO. En el almacén cultivemos no existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias.

## **CAPÍTULO XV**

### **Publicaciones**

ARTICULO 53. Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios

distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos.

## **CAPÍTULO XVI**

### **Vigencia**

ARTICULO 54. El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento (CST, art. 121).

## **CAPÍTULO XVII**

### **Disposiciones finales**

ARTICULO 55. Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **Cláusulas ineficaces**

ARTICULO 56. No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (CST, art. 109).

## **CAPÍTULO XIX**

### **Mecanismos de prevención del abuso laboral y procedimiento interno de solución**

ARTICULO 57. Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva convivente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

ARTICULO 58. En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos:

Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.

Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.

Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:

- a) Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente;
- b) Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos y
- c) Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

ARTICULO 59. Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento (a título de ejemplo):

La empresa tendrá un comité (u órgano de similar tenor), integrado en forma bipartita, por un representante de los trabajadores y un representante del empleador o su delegado. Este comité se denominará "comité de convivencia laboral".

El comité de convivencia laboral realizará las siguientes actividades:

- a) Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.
- b) Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.
- c) Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.
- d) Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral conviviente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.
- e) Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa.
- f) Atender las conminaciones preventivas que formularen los inspectores de trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2º del artículo 9º de la Ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes.
- g) Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

3. Este comité se reunirá por lo menos cada dos meses, designará de su seno un coordinador

ante quien podrán presentarse las solicitudes de evaluación de situaciones eventualmente configurantes de acoso laboral con destino al análisis que debe hacer el comité, así como las sugerencias que a través del comité realicen los miembros de la comunidad empresarial para el mejoramiento de la vida laboral.

Recibidas las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el comité en la sesión respectiva las examinará, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas; construirá con tales personas la recuperación de tejido convivente, si fuere necesario; formulará las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.

Si como resultado de la actuación del comité, este considerare prudente adoptar medidas disciplinarias, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios o trabajadores competentes de la empresa, para que adelanten los procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.

En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006.

#### **4.5 ESTRATEGIAS DE MERCADO CON EL FIN DE DAR A CONOCER LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DEL ALMACÉN CULTIVEMOS.**

El diseño de estrategias permite que cada una de las empresas conozca la importancia de llevar a cabo los procesos de marketing, contribuyendo de manera positiva al fortalecimiento de las mismas.

Para incrementar los ingresos por concepto de la venta de productos agrícolas se deben aplicar las siguientes estrategias:

Implementar campañas publicitarias, con el fin de crear confianza de compra de los productos para uso agrícola. Estas campañas se deben hacer permanentemente en los medios de comunicación de la ciudad de Ocaña Norte de Santander más escuchados, leídos y vistos.

Crear en la comunidad la confianza de la compra de los productos agrícolas, demostrando la calidad y el buen servicio al cliente.

Tener personal capacitado para impulsar los diferentes puntos de venta durante el tiempo de promoción del producto.

Realizar descuentos del 10% al producto como mínimo una vez por mes.

Promocionar y divulgar el portafolio de productos con el fin de que los clientes lo conozcan y los demanden.

Capacitar bimensualmente durante el año al personal del almacén brindando charlas de Seguridad Industrial, Preservación del medio Ambiente y calidad del servicio.

## **5 CONCLUSIONES**

Al elaborar el diagnostico teniendo en cuenta la matriz DOFA, se pudo determinar las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades del almacén cultivemos.

Se logro elaborar herramientas importantes para el buen funcionamiento del almacén cultivemos ubicado en el mercado público de la ciudad de Ocaña, el cual consistió en el organigrama, misión, visión, políticas, valores, objetivos y estrategias.

De la misma forma se diseño el manual de funciones y procedimientos para cada uno de los cargos existente en la empresa el cual muestra específicamente las actividades a realizar, en el almacén cultivemos.

Al igual se elaboró el reglamento interno de trabajo, logrando dar la oportunidad a los empleados de conocer las obligaciones y deberes para con el almacén cultivemos.

El diseño de estrategias de mercado, permite que el almacén mejore y logre mayores ventas, dando a conocer sus productos y las ventajas de su adquisición.

## **6 RECOMENDACIONES**

Es necesario seguir elaborando diagnósticos a través de la matriz DOFA, con el fin de determinar las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades del almacén cultivemos y así plantear estrategias para su mejoramiento.

Se recomienda implementar las herramientas elaboradas, siendo estas muy importantes para el buen funcionamiento del almacén cultivemos.

De igual forma es necesario tener en cuenta el manual de funciones y procedimientos para cada uno de los cargos existente en la empresa, el cual ayuda a que el empleado conozca cuales son las actividades a realizar.

Se debe dar a conocer el reglamento interno de trabajo, logrando dar la oportunidad a los empleados de conocer las obligaciones y deberes para con el almacén cultivemos.

Se recomienda implementar las estrategias de mercado, permitiendo mejorar las ventas y dando a conocer sus productos y las ventajas de su adquisición.

## BIBLIOGRAFÍA

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991, p.10

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 de 1971. Por la cual se expide el Código de Comercio. Editorial norma, 2001. p 5

CHIAVENATO Idalberto, introducción a la teoría general de la administración, sexta edición, 2004

DUCKER, Peter F. Administración, responsabilidades, tareas, prácticas, Sao Paulo, Pioneira. Vol. 1, p. 77.

ICAR, T . Elaboración y presentación de un proyecto de un proyecto de investigación y una texina. España: Text- Guía ediciones Univertitat de Barcelona. 2002. p. 45.

JAIME PINZÓN, Joliana Marcela y PÁEZ GAMBA, Cesar Andrés. “plan estratégico para la empresa vigor Ltda. En Ocaña que permita mejorar la rentabilidad y la participación en el mercado”. Ocaña, Universidad Francisco de Paula Santander. Facultad de Ciencias Administrativas y económicas. Administración de Empresas. 2007. p. 15.

MÉNDEZ, Julio Cesar, Administración y gerencia. Edición Littio, 2003. P 34

MOYER, Charles R, MC GUIGAN, R James, KRETLOW, J William. Administración financiera contemporánea. 9 ed. México: Thompson. 2005. p. 35. ISBN 0 - 324 - 16470 - X.

PELAYO, Carmen María. Las principales teorías de la administración. Ediciones pjtres. Caracas 1999, p 34

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan Medidas Sanitarias, Edición norma. 2011 p 21

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO y ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA. Ocaña le apuesta a su internacionalización: Estrategia para la promoción del desarrollo socioeconómico, competitivo, político e institucional de su territorio 2011. Ocaña. 2011. 39 p.

## REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

CARIBE MEXICANO. El Comercio. [Online]. Actualizado en el 2006. [Citado el 22 de marzo de 2010]. Disponible en Internet En:

<<http://www.caribemexicano.com/historia/comer.htm> > p. 1 de 8.

EL HISTORIADOR. Origen del comercio. [Online]. Actualizado en el 205. [Citado el 22 de febrero de 2010]. Disponible en Internet En: < <http://elhistoriador.es/comercio.htm> > p. 1 de 5.

MUJERES DE EMPRESA. Glosario de términos contables. [En línea]. s.n. Actualizado en el 2009. s.n. s.l. Febrero de 2009. Febrero de 2009. [Citado el 15 de Diciembre de 2012]. Disponible en Internet En: <<http://www.mujeresdeempresa.com/finanzas/090305-glosario-contabilidad.asp>> p. 1 de 15.

PELAYO, Carmen María. Las principales teorías administrativas y sus enfoques. [En línea]. Monografías. Actualizado en el 2009. Monografías. [Caracas]. 20 de enero de 2009. 20 de enero de 2009. [Citado el 10 de Diciembre de 2012]. s.n. Disponible en Internet En: <<http://www.monografias.com/trabajos2/printeoadmin/printeoadmin.shtml>> p. 1 de 10.

SMITH y Ricardo, Ciencia de los intereses económicos de las clases sociales y sus relaciones con el Estado, publicado por Carlo Evaristo en 1:22PM, disponible en <<http://www.alipso.com/monografias/economiapolitica1/>>

# **ANEXOS**

**Anexo A.** Formato de Entrevista dirigida a los empleados del almacén Cultivemos.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION COMERCIAL Y FINANCIERA

Objetivo. Diseñar la estructura organizacional y estrategias de mercadeo para el almacén cultivemos de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Hace cuanto tiempo trabaja en el almacén?

Menos de un año \_\_\_\_\_

Un año \_\_\_\_\_

Dos años \_\_\_\_\_

Tres años \_\_\_\_\_

Cuatro años \_\_\_\_\_

Cinco años \_\_\_\_\_

Más de cinco años \_\_\_\_\_

2. ¿Tiene usted personal bajo su responsabilidad?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. Cuándo en el almacén se toman decisiones:

Se hace únicamente lo que el gerente dice \_\_\_\_\_

Simplemente cada empleado es quien decide como realizar sus tareas. \_\_\_\_\_

Se realiza un consenso (participación) \_\_\_\_\_

4. ¿Considera usted que las decisiones tomadas en el almacén tienen incidencia directa en el funcionamiento del mismo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Porque \_\_\_\_\_

5. ¿En el normal desempeño de sus funciones, sigue usted un plan de trabajo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. ¿El almacén cuenta con mecanismos de control en las labores que usted realiza?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Cuáles \_\_\_\_\_

7. ¿Cuenta el almacén con una misión y visión por escrito?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

8. ¿Conoce usted la existencia de una estructura donde se encuentren identificados los cargos asignados del almacén?

Sí \_\_\_ No \_\_\_ cuál? \_\_\_\_\_

9. ¿Sigue usted un reglamento a la hora de ejecutar sus funciones?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

10. ¿Existen en el almacén manual de funciones y procedimientos establecidos para llevar a cabo las actividades de cada empleado?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

11. ¿En el almacén están definidos los objetivos, valores corporativos y políticas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

12. ¿El almacén posee estrategias de mercadeo?

SI \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Gracias.

**Anexo B.** Formato de Entrevista dirigida al administrador del almacén Cultivemos.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

Objetivo. Diseñar la estructura organizacional y estrategias de mercadeo para el almacén cultivemos de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

1. Hace cuanto tiempo es gerente del almacén?

\_\_\_\_\_

2. El almacén cuenta con las siguientes herramientas:

- |                                  |               |
|----------------------------------|---------------|
| a. Organigrama                   | SI ___ NO ___ |
| b. Misión                        | SI ___ NO ___ |
| c. Visión                        | SI ___ NO ___ |
| d. Principios                    | SI ___ NO ___ |
| e. Valores                       | SI ___ NO ___ |
| f. Objetivos                     | SI ___ NO ___ |
| g. Políticas                     | SI ___ NO ___ |
| h. Reglamento interno de trabajo | SI ___ NO ___ |
| i. Manual de funciones           | SI ___ NO ___ |
| j. Manual de procedimientos      | SI ___ NO ___ |

3. ¿Usted sabe cuáles son los deberes y derechos de los empleados?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4. ¿Cuáles son las fortalezas del almacén?

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

5. ¿Cuáles son las debilidades del almacén?

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles son las oportunidades?

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

7. ¿Cuáles son las amenazas?

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

8. ¿El almacén posee estrategias de mercadeo?

SI \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

9. ¿Las estrategias de mercadeo utilizadas por el almacén han dado buenos resultados?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

10. ¿Por qué medios de comunicación dan a conocer los productos del almacén?

Radio \_\_\_\_\_, Televisión \_\_\_\_\_, Prensa \_\_\_\_\_, Radio-televisión \_\_\_\_\_, Radio-prensa \_\_\_\_\_

Radio-televisión-prensa \_\_\_\_\_

11. ¿A los empleados se les da a conocer las funciones que deben cumplir en el almacén?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

13. ¿Se ha capacitado a los empleados sobre las diferentes herramientas administrativas que posee el almacén?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

14. ¿Considera necesaria la organización administrativa y contar con estrategias de mercadeo para el almacén?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

15. ¿Está dispuesto a implementar las herramientas y estrategias propuestas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Gracias.

Anexo C. Certificado de existencia y representación legal



**Cámara de Comercio  
de Ocaña**

**Nº 207727**

**CAMARA DE COMERCIO DE OCAA  
CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL**

**Número de operación: 01L010116054 Fecha: 20140116 Hora: 17:08:10 Pagina: 1**

CERTIFICADO DE MATRICULA DE PERSONA NATURAL  
LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS  
DEL REGISTRO MERCANTIL, CERTIFICA:

NOMBRE : CASTRO URIBE WILMER

C.C. : 00005471572  
N.I.T.:00000005471572-1

MATRICULA NO: 00021720 DEL 11 DE ENERO DE 2011  
DIRECCION: CR 15 7A 60  
TELEFONO 1 : 3164800209  
TELEFONO 2 : 3164800209  
BARRIO : EL MERCADO  
MUNICIPIO : OCAÑA

CERTIFICA :

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : CR 15 7A 60  
TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL: 3164800209  
BARRIO NOTIFICACION: EL MERCADO  
MUNICIPIO : OCAÑA  
E-MAIL COMERCIAL:wilmercastrouribe@hotmail.com

E-MAIL NOTIFICACION JUDICIAL:wilmercastrouribe@hotmail.com

CERTIFICA :

RENOVACION DE LA MATRICULA: EL 25 DE ABRIL DE 2013  
ULTIMO AÑO RENOVADO : 2013

.....

ACTIVIDAD PRINCIPAL:  
4664 COMERCIO AL POR MAYOR DE PRODUCTOS QUIMICOS BASICOS, CAUCHOS  
Y PLASTICOS EN FORMAS PRIMARIAS Y PRODUCTOS QUIMICOS DE USO  
AGROPECUARIO

TOTAL ACTIVOS : \$ 14,000,000.00

CERTIFICA :

PROPIETARIO DE LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO:

NOMBRE : AGROCOMERCIAL OCAÑA  
DIRECCION: CARRERA 15 NO. 7A-60  
TELEFONO 1 : 3164800209  
TELEFONO 3 : 3164800209  
BARRIO : EL MERCADO  
MUNICIPIO : OCAÑA  
MATRICULA NO: 00021721 DEL 11 DE ENERO DE 2011  
RENOVO EL AÑO 2013 , EL 25 DE ABRIL DE 2013  
ACTIVOS VINCULADOS AL ESTABLECIMIENTO : \$ 11,000,000

\*\*\*\*\*  
ACTIVIDAD PRINCIPAL:  
4664 COMERCIO AL POR MAYOR DE PRODUCTOS QUIMICOS BASICOS, CAUCHOS  
Y PLASTICOS EN FORMAS PRIMARIAS Y PRODUCTOS QUIMICOS DE USO  
AGROPECUARIO

NOMBRE : AHORA CULTIVEMOS  
DIRECCION: CARRERA 15 NO. 7A-60  
TELEFONO 1 : 3164800209  
TELEFONO 3 : 3164800209  
BARRIO : EL MERCADO  
MUNICIPIO : OCAÑA  
MATRICULA NO: 00022799 DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2011  
RENOVO EL AÑO 2013 , EL 25 DE ABRIL DE 2013  
ACTIVOS VINCULADOS AL ESTABLECIMIENTO : \$ 4,000,000

\*\*\*\*\*  
ACTIVIDAD PRINCIPAL:  
4664 COMERCIO AL POR MAYOR DE PRODUCTOS QUIMICOS BASICOS, CAUCHOS  
Y PLASTICOS EN FORMAS PRIMARIAS Y PRODUCTOS QUIMICOS DE USO  
AGROPECUARIO



Número de operación: 01L010116054 Fecha: 20140116 Hora: 17:08:10 Pagina: 3

**CERTIFICADO:**

LA INFORMACION ANTERIOR HA SIDO TOMADA DIRECTAMENTE DEL FORMULARIO DE MATRICULA DILIGENCIADO POR EL COMERCIANTE.

DE ACUERDO CON LO PREVISTO EN LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS DE INSCRIPCION QUE SE CERTIFIQUEN, QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DIAS DESPUES DE SU REGISTRO, SIEMPRE Y CUANDO NO SEAN OBJETO DE LOS RECURSOS EN LA VIA GUBERNATIVA (REPOSICION, APELACION O QUEJA)

VALOR DEL CERTIFICADO : \$2200

DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO 2150 DE 1995 Y LA AUTORIZACION IMPARTIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, MEDIANTE EL OFICIO DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 1996, LA FIRMA MECANICA QUE APARECE A CONTINUACION TIENE PLENA VALIDEZ PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES

*F. J. J. J.*