

**SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA ESTUDIANTIL**

**TRABAJO DE GRADO**

**LEONARDO FABIO MUÑOZ NORIEGA**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE DERECHO  
SANTIAGO DE CALI  
2024**

## ÍNDICE

Contexto.....	5
1.1 Estructura de la organización.....	6
1.1.1. Gerente Administrativo.....	6
1.1.2. Responsabilidades de las Jefaturas.....	7
1.1.1.1. Jefe de Bienestar y Desarrollo.....	8
1. 2 Funciones como practicante.....	7
1.2.1. Diligencia de descargos.....	10
1.2.2. Proceso de Diligencia de Descargos Laborales.....	10
1.2.2.1. Notificación de la falta.....	11
1.2.2.2. Citación a Diligencia de Descargos.....	12
1.2.2.3. Realización de la Diligencia.....	12
1.2.2.4. Presencia de Representantes.....	12
1.2.2.5. Evaluación de los Descargos.....	12
1.2.2.6. Resolución.....	12
1.2.3. Aplicación en Áreas Específicas.....	13
1.2.4. Auditorías a Sedes.....	13
 Problema.....	 14
2.1 Problemática interna.....	14
2.2 Problemática externa.....	15
 Objetivo.....	 16
3.1 Estrategias implementadas.....	16
3.1.1. Capacitaciones Interactivas e Ilustrativas.....	16
3.1.2. Implementación del Personaje en las Sedes.....	16
3.1.3. Incentivos Grupales.....	16
3.1.4. Incentivos Individuales.....	16
3.1.5. Evaluaciones en Periodo de Prueba.....	17
3.1.6. Política de Multa por Incumplimiento de Horario.....	17
3.1.7. Folleto Dinámico del Reglamento.....	17
3.1.8. Propuesta de Auditorías .....	17
 Plan de acción.....	 18
4.1 Plan de acción para reducir procesos disciplinarios.....	18
4.2 Desarrollo del plan de acción.....	18
4.2.1. Capacitaciones interactivas e ilustrativas.....	18
4.2.2. Implementación de Personaje.....	18
4.2.3. Incentivos Grupales.....	19

4.2.4. Incentivos Individuales.....	19
4.2.5. Evaluaciones Inicial y Final de Periodo de Prueba.....	19
4.2.6. Política de Multa por Incumplimiento de Horario.....	19
4.2.7. Folleto Dinámico del Reglamento.....	19
4.2.8. Auditorías Internas e Intervención a Sedes.....	20
Reflexión.....	21
Referencias.....	23
Anexos.....	24
7.1. Anexo 1. Realización de procesos disciplinario.....	24
7.2. Anexo 2. Propuesta de auditoría .....	25
7.3. Anexo 3 Implementación de evaluaciones de periodo de prueba.....	26
7.4. Anexo 4. Folleto de Reglamento Interno de Trabajo.....	27
7.5 Anexo 5. Política de restricción del uso de celulares.....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Estructura jerárquica de la Gerencia Administrativa.....	8
<b>Figura 2.</b> Análisis de la información para presentación de propuestas.....	9
<b>Figura 3.</b> Procesos disciplinarios del periodo 2023.....	14

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Registro de Asistencia a Inducción.....	10
---	----

## 1. CONTEXTO.

La sociedad familiar Supertiendas Cañaveral S.A.S. fundada en 1999, con domicilio principal en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia, actualmente cuenta con una amplia presencia en el Valle del Cauca, operando más de 22 sedes estratégicamente distribuidas en varias ciudades de la región. Esta extensa red incluye diversas instalaciones que van desde supermercados hasta centros comerciales y cines, lo que demuestra su capacidad para atender a un amplio y variado mercado. Su misión es ofrecer una amplia gama de productos de consumo masivo a precios competitivos, tanto al por mayor como al por menor, para atender las necesidades de los vallecaucanos. La empresa está comprometida con el desarrollo económico de la región, generando empleos y contribuyendo al crecimiento económico en Cali, Buga, Palmira, Villagorgona, Cavasa, Tuluá, Roldanillo, Zarzal, Jamundí y Cartago.

Supertiendas Cañaveral aspira a ser reconocida como una empresa líder en términos de servicio al cliente y calidad de la experiencia, así como de los productos que ofrece. La empresa se esfuerza por proporcionar un servicio excelente a sus clientes, ofreciendo una amplia variedad de productos nacionales e importados de alta calidad a precios competitivos.

La empresa lleva a cabo diversas iniciativas para reducir su huella de carbono y proteger el medio ambiente. Para ello, ha implementado un sistema de gestión ambiental robusto, encargado de vigilar y asegurar el cumplimiento de todas las normativas legales y procedimientos necesarios para garantizar la salubridad e higiene de sus productos. Este equipo se dedica a monitorear constantemente todas las operaciones de la empresa y el personal, asegurando que cada paso del proceso productivo cumpla con los más altos estándares de calidad. Además, la empresa ha desarrollado ciclos de reciclaje avanzados, que incluyen la separación y el tratamiento adecuado de todos los residuos generados. Un equipo especializado, compuesto por más de seis colaboradores, revisa meticulosamente el cumplimiento de los procedimientos de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), así como las normativas de higiene y salubridad. Este grupo se encarga de garantizar que todos los procesos se realicen de manera eficiente y segura, minimizando cualquier impacto negativo y evitando riesgos de sanciones administrativas<sup>1</sup>.

Para complementar estas iniciativas, la empresa ha adoptado políticas de reducción de papel, ahorro de energía y uso de energías renovables. Estas políticas incluyen la digitalización de documentos, la implementación de tecnologías de bajo consumo energético y el uso de fuentes de energía renovable siempre que sea posible. Además, se sigue estrictamente el protocolo de desecho de productos y reciclaje de

---

<sup>1</sup> Ley 715 del 2001, Artículo 44. Competencias de los municipios. Corresponde a los municipios dirigir y coordinar el sector salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud en el ámbito de su jurisdicción, para lo cual cumplirán las siguientes funciones: 44.3.5. Ejercer vigilancia y control sanitario en su jurisdicción, sobre los factores de riesgo para la salud, en los establecimientos y espacios que puedan generar riesgos para la población, tales como (...) supermercados y similares.

insumos perecederos, asegurando que se manejen de manera segura y ecológica. Estas medidas reflejan el compromiso de la empresa con la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental, buscando constantemente formas de mejorar y reducir su impacto ecológico, así como fomenta esta cultura en sus supermercados.

### **1.1. Estructura de la organización.**

La sociedad se encuentra compuesta por cuatro gerencias, entre ellas:

- Gerente Administrativo.
- Gerente Comercial Manufacturados.
- Gerente Operativo.
- Gerencia Inmobiliario.

El Capítulo XIV artículo 62 del Reglamento Interno de Trabajo (2023), estipula el orden jerárquico de acuerdo con los niveles existentes en la empresa, el siguiente:

1. Gerentes
2. Directivos
3. Jefaturas
4. Coordinadores
5. Asistentes / Analistas / Supervisores
6. Auxiliares
7. Apoyo

#### **1.1.1. Gerente Administrativo.**

El gerente administrativo es esencial para la operatividad de la sociedad, siendo responsable de planificar, coordinar y supervisar los procedimientos y sistemas administrativos. Su papel incluye la optimización de procesos para mejorar la eficiencia, así como la actualización de políticas internas. Además, debe asegurar que todos los procedimientos cumplan con las normativas legales y corporativas, contribuyendo a un entorno de trabajo organizado y eficiente.

El gerente administrativo ejerce en estrecha colaboración con los jefes de áreas: Jefe de Gestión de Recursos, Jefe de Bienestar y Desarrollo, Jefe de Relaciones Industriales, Jefe de Gestión Humana y SST, y otros miembros del equipo de analistas. Aquel se asegura de que las operaciones diarias se alineen con los objetivos estratégicos de la organización, siendo responsable de contratar, formar y asignar responsabilidades al personal administrativo, supervisando su desempeño y fomentando su desarrollo.

La Jefe de Relaciones Industriales, quien reporta directamente al Gerente Administrativo, se encarga de aspectos clave como el reclutamiento, la formación y la administración de personal administrativos, junto con la Jefa de Gestión Humana y SST, garantizan una gestión integral de los recursos humanos y sus necesidades.

## **1.1.2. Responsabilidades de las Jefaturas a cargo de la Gerencia Administrativa. (Ver figura 1)**

### **Jefe de Bienestar y Desarrollo.**

- Plan Semilla y ascenso de colaboradores.
- Bienestar laboral y prevención de conductas de acoso laboral.
- Programas de capacitaciones a personal.
- Anteriormente a la finalización de las prácticas del autor, procesos disciplinarios.

### **Jefe de Gestión de Recursos.**

- Informes de Gestión, presupuesto y horas extras.
- Estándar de personal.
- Solicitudes y traslados de personal.

### **Jefe de Relaciones Industriales.**

- Evaluación de personal (desempeño, promoción, periodo de prueba).
- Convocatorias Internas.
- Selección de personal.
- Prórrogas de contrato.
- Regulación cuota SENA y exoneraciones.

### **Jefe de Gestión Humana, Y Jefe de la Seguridad y Salud en el Trabajo.**

- Sistema de Gestión de SST.
- Nómina.
- Autogestión de los recursos humanos.
- Trámite de cesantías y licencias.
- Autorización de créditos.
- Pagos de seguridad social.

Figura 1

## Estructura jerárquica de la Gerencia Administrativa.

GERENTE ADMINISTRATIVA					
GERENTE					
JEFATURA		<b>JEFE DE GESTIÓN DE RECURSOS</b> Adriana Escobar Informes de Gestión, presupuesto y horas extras Estándar de personal Solicitudes de personal Traslado de personal	<b>JEFE DE RELACIONES INDUSTRIALES</b> Luisa López Evaluación de personal (desempeño, promoción, periodo de prueba) Convocatorias Internas Selección de personal Prórrogas de contrato Regulación cuota SENÁ y exoneraciones.	<b>JEFE DE GESTIÓN HUMANA Y SST</b> Paula Gordillo SG-SST - Nómina - Autogestión Trámite de cesantías Autorización de créditos Pagos de seguridad social Trámite de licencias	<b>JEFE DE BIENESTAR Y DESARROLLO</b> Ana Cristina Moreno Plan semilla Bienestar y desarrollo Programa de capacitación
ANALISTA	<b>ANALISTA JURÍDICO</b> Leonardo Muñoz Procesos disciplinarios Terminaciones de contrato dentro del periodo de prueba.			<b>ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA</b> Lilufe Trejos Nómina y cronoseg Nómina electrónica Liquidación de vacaciones y contratos	<b>ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA</b> Diana Salcedo Bienestar y desarrollo Capacitación y seguimiento al programa de servicio al cliente.
RIT	Inducción de personal Derechos de petición y respuesta a entidades. Cobros de incapacidades de difícil manejo y/o mal liquidadas. CCL			Entidades  Lina Meneses Incapacidades Dación	
AUXILIAR		<b>AUXILIAR DE GESTIÓN HUMANA</b> Karen Peña Contratación de personal Afilaciones Escarapelas	<b>AUXILIAR DE SST</b> Joaquín Alexander Toro Brigadas de emergencia Planes de emergencia Inspecciones PESV Mirfadys Tejada Recomendaciones - Restricciones Exámenes periódicos - Post incapacidades Contratación CDPASST Inspecciones ISO 45001 Marianita Estrella CCL - Comité 0 AT Accidentes laborales Investigaciones EPP		
APOYO	Aprendizaje Profesional	Aprendizaje Sena Profesional	Aprendizaje Sena Profesional	Aprendizaje Sena Profesional	Aprendizaje Sena Profesional

Nota. Gestión Humana. Fuente: Supertiendas Cañaverl S.A.S. (2024).

### 1.1.1.1. Subalterno de Gerencia Administrativa: Jefe de Bienestar y Desarrollo.

La Jefatura de Bienestar y Desarrollo desempeña un papel crucial en el fortalecimiento de la cultura organizacional y en la mejora del desempeño de los empleados, es la encargada de diseñar y ejecutar programas de capacitación tanto generales como especializados en servicio al cliente, esta jefatura se asegura que el personal esté bien preparado para cumplir con sus responsabilidades y ofrecer un servicio de alta calidad. Además, trabaja activamente en fomentar el bienestar laboral y las buenas relaciones interpersonales, promoviendo un ambiente de trabajo saludable y motivador que favorece la productividad y la satisfacción de los empleados.

Uno de los aspectos fundamentales de esta jefatura es su enfoque en el bienestar laboral. A través de iniciativas que incluyen desde la creación de espacios de trabajo agradables hasta la implementación de programas de apoyo emocional y físico, se busca mejorar la calidad de vida de los empleados. También organiza actividades y eventos que promueven la cohesión del equipo y fortalecen las relaciones entre los empleados, contribuyendo a un clima laboral positivo y colaborativo.

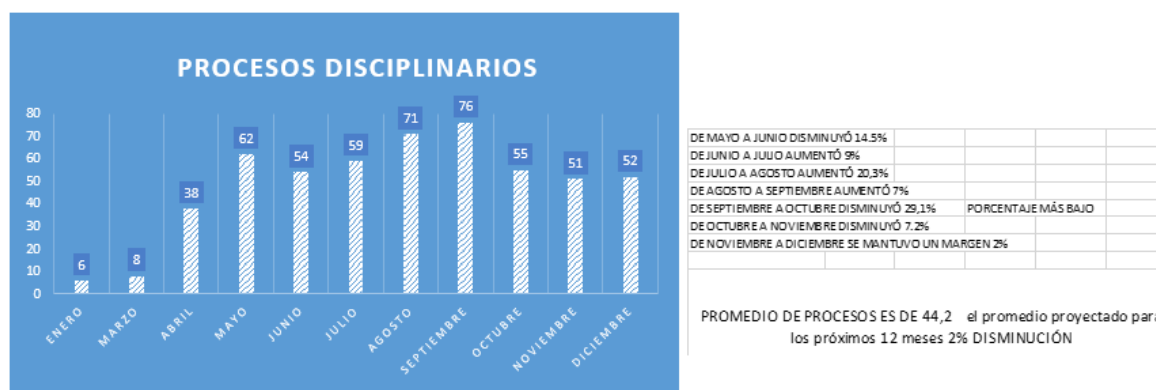
Anterior a la creación del cargo jurídico, la Jefatura de Bienestar y Desarrollo contaba con la responsabilidad de gestionar los procesos disciplinarios y las terminaciones de contratos. Esto incluía asegurar que todas las acciones

disciplinarias se llevarán a cabo de manera justa y conforme a la normativa vigente, así como manejar las terminaciones de contratos de manera profesional y respetuosa. Aunque estas responsabilidades han sido transferidas a una nueva posición jurídica, la experiencia adquirida en estos procesos ha permitido a la Jefatura de Bienestar y Desarrollo desarrollar una perspectiva integral sobre la gestión del personal, contribuyendo así a una concepción más amplia para la implementación del modelo 2024 de Academia de Servicio al Cliente.

Durante las labores delegadas, en la Jefatura de Bienestar y Desarrollo, con un sólido conocimiento en derecho, se generó un impacto significativo en la gestión de procesos disciplinarios. Inicialmente, la jefatura estaba encargada de manejar estos procesos, lo que incluía alrededor de 55 a 60 casos mensuales de asuntos disciplinarios, gestionados por un equipo de cuatro colaboradores. La revisión interna llevada a cabo durante el periodo de práctica, junto con un grupo de psicólogas, se centró en identificar las problemáticas y desarrollar estrategias para reducir la incidencia de estos casos. (Ver Figura 2)

**Figura 2.**

*Análisis de la información para presentación de propuestas.*



Incumplimiento en procesos aprox. 50%

Falta injustificada aprox. 20%

Incumplimiento en el horario aprox. 12%

Descuadres en caja – Dativas - Consumo interno - Consumo Alcohol / SPA - PQR al colaborador – Agresiones – 2%

**Nota.** La figura muestra la información recolectada de los procesos disciplinarios realizados en el año 2023, el análisis y la proyección estimada. Elaboración propia basada en la base de datos de la Jefatura de Bienestar y Desarrollo (2023).

Se aplicaron los conocimientos jurídicos afianzados a lo largo de la carrera para revisar y reformar las políticas y procedimientos internos relacionados con la disciplina y la terminación de contratos. Esta revisión exhaustiva incluyó la

evaluación del periodo de prueba del personal, modificación y garantía del cumplimiento del Reglamento interno y las políticas internas, garantizando el correcto funcionamiento de los roles, asegurando que todas las acciones disciplinarias fueran justas, conformes a la normativa vigente y ejecutadas de manera profesional y respetuosa fomentando bienestar laboral y programa de cero acoso y discriminación. La implementación de prácticas legales más robustas y claras ayudó a crear un marco más claro para los empleados, lo que redujo la cantidad de infracciones o faltas y, consecuentemente, disminución de los procesos disciplinarios de la empresa.


Además, la colaboración con las psicólogas permitió integrar un enfoque interdisciplinario que consideraba no sólo el aspecto legal, sino también el bienestar emocional y psicológico de los empleados. Las intervenciones psicosociales, combinadas con políticas jurídicas claras, promovieron un ambiente laboral más positivo y colaborativo. Esta sinergia entre las disciplinas psicología y derecho fue crucial para desarrollar programas de capacitación y apoyo que mitigaron en los asuntos disciplinarios y comportamentales.

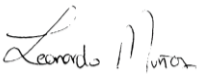

## 1.2. Funciones como practicante.

Inicialmente en el desarrollo de la etapa lectiva a la práctica, en el lugar de la práctica se introdujo de la siguiente manera. (Ver Tabla 1)

**Tabla 1**

*Registro de Asistencia a Inducción.*

 <b>PERIODO</b>	<b>LECTIVO</b>	<b>TEMARIO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
<b>02-08-2023</b> <b>04-08-2023</b>	<b>Inducción</b>	Presentación del equipo de trabajo, instalaciones y sedes a cargo.	DIANA SALCEDO	<b>ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA</b>	<i>Leonardo Minos</i>
<b>07-08-2023</b> <b>11-08-2023</b>	<b>Capacitación específica</b>	Elaboración de llamados de atención por escrito.	DIANA SALCEDO	<b>ANALISTA DE GESTIÓN HUMANA</b>	<i>Leonardo Minos</i>

14-08-2023 18-08-2023	Capacitación específica	Estructura del proceso disciplinario (Citación a descargos, descargos y resolución)	ANA CRISTINA MORENO	JEFE DE BIENESTAR Y DESARROLLO	
21-08-2023 25-08-2023	Capacitación específica	Elaboración de citación, actas de descargos y resoluciones disciplinarias (suspensión de contratos de trabajos y apoyo en la elaboración de terminaciones)	ANA CRISTINA MORENO	JEFE DE BIENESTAR Y DESARROLLO	

*Nota.* Elaboración propia. Fuente: Gestión Humana de Supertiendas Cañaverál.

### 1.2.1. Diligencia de descargos:

La diligencia de descargos laborales es un procedimiento formal que se lleva a cabo cuando un trabajador es acusado de cometer una falta en el lugar de trabajo, se realiza cumpliendo lo señalado en el Artículo 10° del Decreto 2351 de 1965 y en las Sentencias C-593 del 2014 y SU- 449 del 2020 de la Corte Constitucional, así como disposiciones del Código Sustantivo de Trabajo y de la Seguridad Social.

Este proceso permite al empleado presentar su versión de los hechos y defenderse de las acusaciones antes que se tome una resolución disciplinaria o comunicado de no sanción. En el sector retail, que incluye áreas como fruver (frutas y verduras), surtido, cajas, seguridad, tesorería, administración, panadería y restaurante, carnes y recibo, el procedimiento de descargos es crucial para garantizar el cumplimiento de procesos y el alcance de las funciones en la cadena de servicios para determinar la responsabilidad del trabajador.

### 1.2.2. Proceso de Diligencia de Descargos Laborales.

#### 1.2.2.1. Notificación de la falta.

- Cuando se detecta una posible falta cometida por un trabajador en alguna de las áreas mencionadas, se le notifica formalmente sobre los hechos que se le imputan. Esta notificación es clara y detallada, especificando la naturaleza de la falta y la evidencia recopilada por el Departamento de Riesgos Físicos o Seguridad.

### **1.2.2.2. Citación a Diligencia de Descargos.**

- El trabajador es citado a una reunión formal para presentar sus descargos. Esta citación indica la fecha, hora y lugar de la diligencia, y debe ser entregada en tiempo prudente para que el trabajador pueda prepararse adecuadamente y pueda presentar dos testigos si así lo considera.

### **1.2.2.3. Realización de la Diligencia.**

- Durante la diligencia de descargos, el trabajador tiene la oportunidad de presentar su versión de los hechos, aportar pruebas y testigos que consideren relevantes. El Jefe de Bienestar, o los analistas de Gestión Humana, revisan el proceso cumpliendo con el debido proceso, presunción de inocencia y ante todo la imparcialidad y realizan la transcripción de las respuestas brindadas por el trabajador en un Acta de Descargos.

### **1.2.2.4. Presencia de Representantes.**

- En algunos casos, especialmente en situaciones más complejas o graves, puede estar presente un representante del área de recursos humanos, un supervisor del área específica (como fruver, cajas, seguridad, etc.), o dos compañeros de trabajo si así lo desea el colaborador, ya que la sociedad actualmente no tiene sindicato ni representante sindical.

### **1.2.2.5. Evaluación de los Descargos.**

- Una vez concluida la diligencia de descargos, se evalúan todas las pruebas y declaraciones presentadas. La evaluación debe ser objetiva y basada en los hechos, considerando tanto las circunstancias expuestas por el trabajador como las pruebas presentadas por la empresa.

### **1.2.2.6. Resolución.**

- Después de la evaluación de los hechos, versiones y pruebas recolectadas, se toma una decisión sobre si la falta es comprobada y cuál será la medida disciplinaria correspondiente. Esta decisión debe ser comunicada por escrito al trabajador, incluyendo una explicación de las razones detrás de la misma y, si es el caso, las medidas disciplinarias que se impondrán, que pueden consistir conforme al artículo 63 del reglamento interno de Trabajo en memo de compromiso, llamado de atención verbal, llamado de atención por escrito, o suspensión del contrato de trabajo, así como la empresa también puede determinar la terminación del contrato de trabajo.

### **1.2.3. Aplicación en Áreas Específicas. (Ver Anexo 1)**

Las faltas evidenciadas a lo largo del proceso fueron las siguientes:

Fruver y Surtido:

- Las faltas pueden incluir negligencia en la manipulación de productos perecederos, incumplimiento de normas de higiene, mala gestión del inventario o incorrecto surtido.

Cajas:

- Pueden involucrar errores en el registro de productos, mal manejo del dinero, faltantes de caja, o trato inadecuado a los clientes.

Riesgos Físicos o Seguridad, y Tesorería:

- En estas áreas, las faltas pueden ser más graves, incluyendo violaciones de protocolos de seguridad, robos o fraudes.

Administración:

- Involucra incumplimiento de políticas internas, mala gestión de recursos, o conductas inapropiadas a cargo de los administradores de la sedes.

Panadería y Restaurante, Carnes y Recibo:

- Las faltas pueden incluir incumplimiento de normas de sanidad, manipulación incorrecta de alimentos, o fallos en el control de calidad, averías, presentación de productos no aptos para el consumo.

### **1.2.4. Auditorías a Sedes. (Ver Anexo 2)**

Con el fin de poder llevar un seguimiento continuo de aquellos procesos disciplinarios y su efectividad, a lo largo del periodo de prácticas se encontró que las medidas disciplinarias aplicadas no cumplían con la finalidad de la acción ya que la comisión de la falta en los colaboradores era reiterativa, inclusive presentándose nuevamente por la misma falta. Ante el bajo asesoramiento de los abogados externos la Gerencia Administrativa autorizó extraordinariamente la intervención a sedes en las funciones de las prácticas.

## 2. PROBLEMA

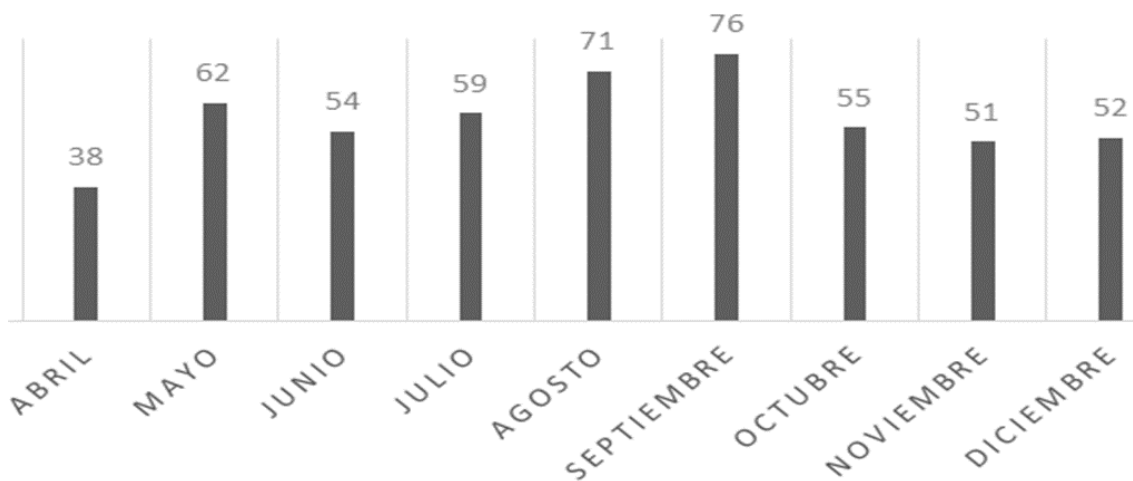
Los supermercados de cadena y con gran desarrollo territorial como es Supertiendas Cañaveral, presenta una gran problemática observada durante sus prácticas relacionado con el manejo del personal y el aporte que este brindó a Gestión Humana para impactar de manera positiva los procesos disciplinarios.

### 2.1. Problemática interna.

Dentro del manejo de personal por Gestión Humana se encuentran factores jurídicos que requieren una revisión y seguimiento exhaustiva por un abogado, es aquí donde se presentaban deficiencias en la empresa ante por ejemplo: no tener alcance o conocimiento suficiente de los procesos disciplinarios y la búsqueda de medidas alternativas para la solución de conflictos entre colaboradores, lo anterior ya que los proceso disciplinarios oscilan entre 38 a 76 procesos disciplinarios conforme a la recolección realizada (ver figura 3) y se presentó a la Gerencia de Supertiendas Cañaveral el proyecto de disminución de procesos disciplinarios bajo 8 puntos claves con una proyección mensual de disminución del 2% de los procesos disciplinarios.

**Figura 3**

*Procesos disciplinarios del periodo 2023.*



Nota: elaboración propia con la información obtenida de la base de datos de la Jefatura de Bienestar y Desarrollo, Supertiendas Cañaveral S.A.S. (2023).

## **2.2. Problemática Externa.**

Esta problemática presentaba impactos en la percepción y experiencia de los clientes internos y externos, ya que los mecanismos implementados por el área de Bienestar y Desarrollo no brindaba el alcance y seguimiento necesario para que el personal entendiese la falla que estaba cometiendo, qué debía hacer y cómo mejorar, por lo que ante las terminaciones de contratos los retirados presentaban inconformidades con la empresa lo que impacta de manera negativa.

La problemática se agrava cuando los empleados perciben las medidas disciplinarias como injustas, lo que genera insatisfacción y afecta directamente su desempeño laboral. Esta insatisfacción se refleja en la calidad del servicio ofrecido a los clientes, impactando negativamente la imagen, los resultados e indicadores de Supertiendas Cañaveral S.A.S.

### **3. OBJETIVO**

El presente programa tiene como objetivo establecer un programa integral de sensibilización y capacitación dirigido a los colaboradores de SUPERTIENDAS CAÑAVERAL S.A.S., con la finalidad de prevenir y reducir los procesos disciplinarios. A través de la implementación de estrategias creativas, educativas y de concienciación, se busca fomentar una cultura basada en la responsabilidad, el respeto y la ética laboral tanto individual como colectiva. Concientizar a los colaboradores mediante prácticas creativas de aprendizaje que les faciliten la comprensión de las políticas y normativas internas que contiene el Reglamento Interno de Trabajo, y a su vez incentivar comportamientos proactivos para la integración de un ambiente laboral en el que se prevén situaciones que puedan afectar la armonía y la productividad de la empresa.

#### **3.1. Estrategias Implementadas**

##### **3.1.1. Capacitaciones Interactivas e Ilustrativas**

Para mejorar la comprensión y retención de las normas y políticas, se realizaron modificaciones en la forma y distribución del contenido. Se incorporaron elementos visuales clave y se utilizaron imágenes ilustrativas que retratan situaciones recurrentes en Gestión Humana, diseñadas para ofrecer una mejor retentiva.

##### **3.1.2. Implementación del Personaje en las Sedes**

Se creó un personaje ficticio, Pepito, que se incluyó en videos, infografías, carteles, correos electrónicos, boletines internos y comunicaciones móviles. Pepito es utilizado para ilustrar faltas comunes y explicar qué artículos del reglamento se están incumpliendo, así como las consecuencias de dichas acciones. Esta estrategia busca promover la adherencia al Reglamento Interno de Trabajo en todas las sedes de Supertiendas Cañaveral S.A.S.

##### **3.1.3. Incentivos Grupales**

Se instauró un sistema de concursos entre sedes para reducir el número de procesos disciplinarios y fomentar una competencia sana. Se premiaron las sedes con la menor cantidad de procesos disciplinarios, ofreciendo incentivos proporcionados por proveedores. Este programa contó con el apoyo de los administradores de cada sede y el Departamento de Gestión Humana.

##### **3.1.4. Incentivos Individuales**

Se implementó un programa de reconocimiento individual para destacar a los empleados que se adhieren al Reglamento Interno de Trabajo y sobresalen en sus funciones. Las categorías incluyeron "Empleado del Mes", "Estrella del Servicio al Cliente", "Empleado Líder", "Empleado del Cambio", y reconocimientos por años de servicio. Los incentivos fueron gestionados a través de acuerdos con proveedores y una cuenta especial de multas por incumplimiento de horarios.

### **3.1.5. Evaluaciones en Periodo de Prueba.**

Se estableció una política de evaluaciones durante el periodo de prueba, dividida en una Evaluación Inicial y una Evaluación Final. La Evaluación Inicial, realizada en el primer mes, es condicional y busca identificar áreas de mejora en el desempeño y comportamiento del colaborador. La Evaluación Final, obligatoria al finalizar el periodo de prueba, evalúa el desempeño general del trabajador y determina su continuidad en la empresa. (Ver Anexo 3)

### **3.1.6. Política de Multa por Incumplimiento de Horario Laboral**

Aunque no se implementó en esta etapa, la política propone multas para los trabajadores que incumplan con los horarios laborales establecidos, con los fondos recaudados destinados a financiar incentivos individuales y grupales.

### **3.1.7. Folleto Dinámico del Reglamento para Nuevos Ingresos.**

Se desarrolló un folleto dinámico y atractivo del Reglamento Interno de Trabajo para los nuevos ingresos, facilitando así su comprensión y asegurando que todos los nuevos empleados estén bien informados sobre las políticas y expectativas de la empresa desde el primer día. (Ver anexo 4)

### **3.1.8. Propuesta de Auditorías Internas e Intervención de Gestión Humana en Sedes**

Se propusieron auditorías internas regulares y una mayor intervención de Gestión Humana en las sedes para asegurar el cumplimiento de las políticas hasta un alcance en la parte comercial con la política de restricción de uso de celulares para terceros en el punto de venta (Ver anexo 5). Este enfoque busca identificar problemas antes de que se agraven y promover una cultura de responsabilidad y cumplimiento.

## **4. PLAN DE ACCIÓN**

### **4.1. Plan de acción para reducir procesos disciplinarios.**

El objetivo de este plan de acción es presentar una serie de estrategias innovadoras y efectivas para abordar la problemática relacionada con la alta frecuencia de procesos disciplinarios en Supertiendas Cañaverál, se basa en una combinación de capacitaciones, incentivos y auditorías, diseñado para mejorar el cumplimiento de las normas y la satisfacción de los usuarios, esta propuesta presentada a la gerencia, tienen como finalidad crear un ambiente de trabajo más positivo y productivo, reduciendo los procesos disciplinarios a través de intervenciones y medidas preventivas.

La primera parte del plan incluye la implementación de capacitaciones interactivas e ilustrativas, la creación de un personaje que comunique internamente las normas y procedimientos, y la introducción de incentivos grupales e individuales. Estas medidas buscan fomentar un mayor entendimiento y compromiso por parte de los colaboradores respecto a las políticas de la empresa. Además, se propone la actualización de las evaluaciones iniciales y finales del periodo de prueba para asegurar un monitoreo continuo del desempeño y la adecuación de los nuevos empleados a la cultura organizacional.

La segunda parte del plan se centra en medidas correctivas y de seguimiento. Se propuso política de multa por incumplimiento de horario laboral y un folleto dinámico del reglamento interno para los nuevos ingresos, asegurando que todos los empleados estén bien informados desde el inicio de su contratación.

Finalmente, se propuso la realización de auditorías internas y la intervención activa del equipo de gestión humana en las sedes, con el fin de asegurar la correcta implementación de las políticas y detectar posibles riesgos para la compañía.

### **4.2. Desarrollo del plan de acción.**

#### **4.2.1. Capacitaciones interactivas e ilustrativas.**

Durante la práctica, se identificó la necesidad de capacitaciones más efectivas para los empleados mediante la implementación de sesiones interactivas e ilustrativas, donde se utilicen herramientas visuales y dinámicas grupales para facilitar la comprensión de las políticas y procedimientos, estas no solo buscan informar, sino también involucrar activamente a los empleados en el proceso de aprendizaje y de resolución de dudas.

#### **4.2.2. Implementación de Personaje.**

Para hacer más accesibles y atractivas las normas de la empresa, se propuso la creación de un personaje icónico que aparezca en las comunicaciones internas y

en las sedes. Este personaje, diseñado de manera amigable y conforme la identificación empresarial, con la finalidad de ser un portavoz de las políticas y procedimientos, ayudando a los empleados a recordar y seguir las normas de manera más efectiva y fomentando la cultura organizacional.

#### **4.2.3. Incentivos Grupales.**

La importancia de la motivación en el entorno laboral, requiere de compensación por su esfuerzo y colaboración constante, por ello se propuso la creación de incentivos grupales. Estos incentivos, que pueden ser bonos o reconocimientos a las sedes y sus colaboradores, buscan premiar a los equipos que demuestren un alto nivel de cumplimiento y colaboración, fomentando un espíritu de equipo y un sentido de pertenencia.

#### **4.2.4. Incentivos Individuales.**

Además de los incentivos grupales, se propuso destacar y premiar el desempeño destacado de empleados de manera individual. Estos incentivos pueden incluir recompensas y reconocimientos públicos, motivando a los empleados a esforzarse por cumplir con las expectativas de la empresa.

#### **4.2.5. Evaluaciones Inicial y Final de Periodo de Prueba.**

Para asegurar una adecuada integración de los nuevos empleados, se planteó la necesidad de actualizar las evaluaciones realizadas al inicio y al final del periodo de prueba. Estas evaluaciones permiten identificar tempranamente cualquier área de mejora y asegurar que los nuevos empleados se adapten correctamente a la cultura y las expectativas de la empresa.

#### **4.2.6. Política de Multa por Incumplimiento de Horario Laboral.**

Como medida correctiva, actualmente en borrador se propuso la implementación de una política de multa por incumplimiento de horario laboral. Esta política busca generar impacto a los empleados ante sus llegadas tarde o ausentarse sin justificación válida, asegurando una mayor disciplina y responsabilidad en el cumplimiento de sus horarios.

#### **4.2.7. Folleto Dinámico del Reglamento para Nuevos Ingresos.**

Para los nuevos empleados, se presentó un folleto dinámico y atractivo que resume las principales normas y procedimientos de la empresa (Ver Anexo 4). Este folleto entregado durante la fase de inducción, facilita la comprensión y el seguimiento de las políticas desde el primer día, promoviendo una adaptación más rápida y efectiva.

#### **4.2.8. Auditorías Internas e Intervención a Sedes.**

Finalmente, se presentó la necesidad de realizar auditorías internas periódicas y de una intervención más activa del equipo de gestión humana en las sedes. Estas auditorías permiten evaluar el cumplimiento de las políticas y detectar posibles áreas de mejora, mientras que la presencia del equipo de gestión humana asegura un apoyo continuo y un seguimiento adecuado de las intervenciones implementadas.

## 5. REFLEXIÓN.

En los últimos meses, Supertiendas Cañaveral S.A.S. implementó una serie de estrategias disciplinarias que han transformado significativamente la gestión del área legal y disciplinaria de la empresa. Estas estrategias, desarrolladas durante las prácticas, se enfocaron en mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos disciplinarios, logrando impactar positivamente tanto en la estructura organizacional como en el clima laboral.

La primera estrategia consistió en la implementación de capacitaciones interactivas e ilustrativas. Estas capacitaciones fueron diseñadas para involucrar a los empleados en el proceso de aprendizaje, utilizando métodos visuales y prácticos que facilitaron la comprensión de las políticas disciplinarias y su aplicación. Como resultado, se observó un aumento en la participación y el entendimiento de los procedimientos disciplinarios por parte del personal.

La segunda estrategia fue la creación e implementación de un personaje que sirviera como símbolo en las comunicaciones internas y en las sedes de la empresa. Este personaje, representado de manera amigable y accesible, ayudó a humanizar y difundir las políticas, logrando un mayor conocimiento entre los empleados. También se propusieron incentivos como una forma de motivar el cumplimiento de las normas. Los incentivos grupales se centraron en reconocer y premiar el desempeño colectivo, fomentando el trabajo en equipo y la comunicación entre los empleados y supervisores. Los incentivos individuales, por otro lado, recompensaron el comportamiento ejemplar y el cumplimiento a nivel personal, como para aquellos colaboradores que mejoraron su conducta negativa.

La renovación de las evaluaciones en periodo de prueba y su clasificación en inicial y final fue otra de las estrategias implementadas, lo que permitió una evaluación más precisa y objetiva del desempeño de los nuevos empleados, asegurando que aquellos que completaron su periodo de prueba estén alineados con los valores y normas de la empresa.

Aunque la política de multas por incumplimiento de horario laboral no fue implementada, se estableció un folleto dinámico del reglamento para los nuevos ingresos. Este folleto, diseñado de manera interactiva y accesible, facilitó la comprensión de las normativas a los nuevos empleados, asegurando que tuvieran una referencia clara y fácil de entender desde su primer día en la empresa. Finalmente, se realizaron las auditorías internas, estas permitieron una revisión constante del cumplimiento de las normas y la detección oportuna de posibles incumplimientos, mientras que la intervención de Gestión Humana facilitó la implementación de medidas correctivas y de apoyo en todas las sedes.

Los resultados de estas estrategias han sido notables. En el mes de febrero, se procesaron un total de 27 casos disciplinarios, con un alto impacto en la eficiencia del filtro de informes disciplinarios, la terminación de contratos de personal

reiterativo y la aplicación de medidas correctivas previas. Para el mes de mayo y hasta la actualidad, los procesos disciplinarios aumentaron a entre 30 y 40 casos mensuales debido al entendimiento del rol de supervisión que ejercen los jefes inmediatos. Además, se digitaliza el procedimiento para la elaboración de los informes disciplinarios, permitiendo una centralización eficiente de la recepción de informes y la posibilidad de adjuntar pruebas y comentarios de los trabajadores, eliminando las deficiencias y reprocesos causados por los formatos manuales.

Los resultados generados han demostrado ser un foco positivo en un proceso transformador para la empresa, a través de un enfoque meticuloso y orientado a la mejora continua, donde no solo se logró reducir la incidencia de los procesos disciplinarios, sino que también contribuyó a fortalecer la cultura organizacional y la eficiencia operativa, con la finalidad de crear un ambiente de trabajo colaborativo y productivo que ha permitido que los empleados se sientan más comprometidos y responsables con sus roles y con la empresa.

Este éxito personal se tradujo en la creación de un nuevo cargo jurídico, específicamente diseñado para liderar el área legal y disciplinaria, un cargo que el autor ahora ocupa, trabajar de la mano con la gerencia ha permitido tener un impacto directo y positivo en la gestión estratégica de la empresa, gracias a la confianza depositada en su capacidad para liderar este nuevo departamento, siendo un testimonio de su dedicación, habilidades y visión a largo plazo. Representar al equipo de abogados en Supertiendas Cañaveral S.A.S. no solo es un logro profesional, sino también una validación del esfuerzo y la innovación aplicada durante el periodo de prácticas. Este nuevo rol ofrece la oportunidad de seguir impactando positivamente en la empresa, asegurando que las políticas sean justas, efectivas y alineadas con los objetivos corporativos. La experiencia adquirida y las contribuciones realizadas han cimentado su posición como un líder competente y respetado dentro de la organización, permitiendo seguir creciendo y aportar a los nuevos retos que afronte la empresa.

## 6. REFERENCIAS.

Código Sustantivo del Trabajo. (1951, 07 de junio) Diario Oficial No 27.622.

Decreto 2351 de 1965. (1965, 04 de septiembre). Presidente de la República.  
Diario oficial No. 31.754.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83596>

Ley 715 de 2001. (2001, 21 de diciembre). Congreso de la República. Diario oficial  
No. 44.654.  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0715\\_2001.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0715_2001.html)

Sentencia C-593. (2014, 20 de agosto). Corte Constitucional de Colombia. (Jorge  
Pretelt, M.P.) <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/C-593-14.htm>

Sentencia SU-449. (2020, 15 de octubre). Corte Constitucional de Colombia.  
(Alejandro Linares, M.P.)  
<https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2020/SU449-20.htm>

Supertiendas Cañaveral S.A.S. (2023) Reglamento Interno de Trabajo.  
[https://drive.google.com/file/d/1Up4\\_vKZWhS\\_MB1r6R0shW64Xw5Mh1oEd/view?usp=drive link](https://drive.google.com/file/d/1Up4_vKZWhS_MB1r6R0shW64Xw5Mh1oEd/view?usp=drive_link)

## 7. ANEXOS.

### 7.1. Anexo 1

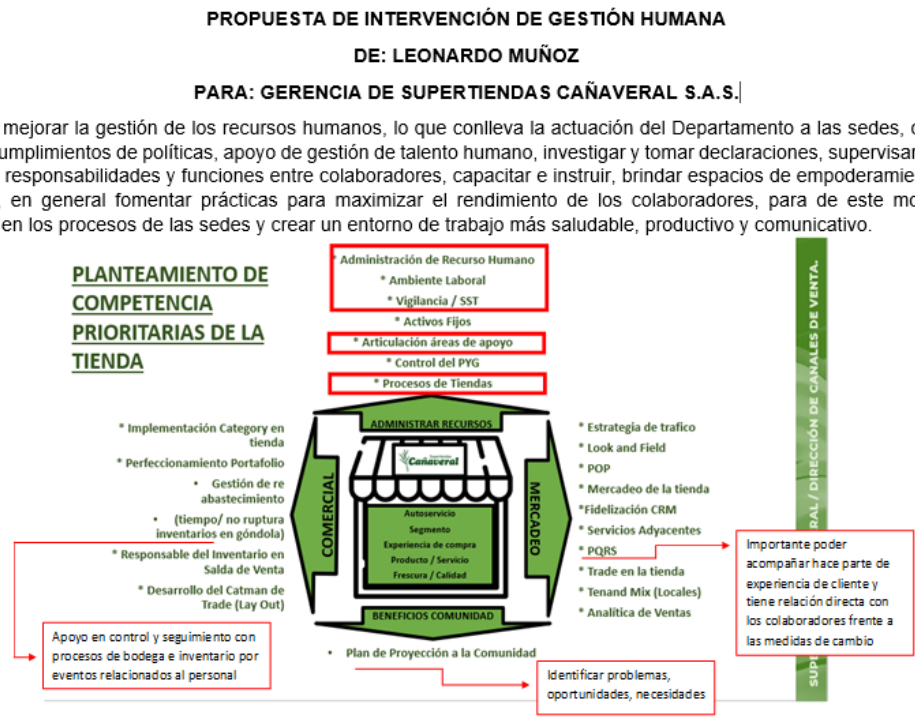
#### Realización de procesos disciplinario a trabajadores.

NOMBRE TRABAJADOR	Tienda	CARGO	FECHA CITACIÓN A DESCARGOS	SANCIÓN/RESOLUCIÓN	DÍAS DE SANCIÓN	FECHA INICIO DE SANCIÓN	OBSERVACION	REPORTADO A ERP (SANCIONES Y LLAMOS DE ATENCIÓN/TERMINACIÓN CONTRATO)	REPORTADO A ENTIDAD DINÁMICAS	NOVEDADES
DAIS VERAVAL MORALES	SC VILLAGORGONA	ANALISTA DE INVENTARIOS	26/12/2023		NA	NA	alteración de procesos, realiza procesos sin autorización, atribución de funciones propias del cargo / luego de descargos el colaborador indica que renuncia.	NO	NO	CASO REALIZADO POR LEO - RENUNCIO
MARLEO CORDOZA GONZALEZ	SC VILLAGORGONA	AUXILIAR DE INVENTARIOS	26/12/2023	Suspensión	1	30/12/2024	alteración de procesos, reporta hechos falsos, malos procesos sin autorización, atribución de funciones propias del cargo.	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
RODRIGO SANCHEZ JIMENEZ	SC VILLAGORGONA	SUPERVISOR DE PISO	26/12/2023	Suspensión	2	11/01/2024	alteración de procesos, realiza procesos sin autorización, atribución de funciones propias del cargo.	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
RODRIGO VICTORIA VILLALBA	SC VILLAGORGONA	ADMINISTRADOR JUNIOR	26/12/2023	Suspensión	2	4/01/2024	alteración de procesos, realiza procesos sin autorización, atribución de funciones propias del cargo.	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC VILLAGORGONA	SUPERVISOR DE CAJAS Y SERVICIO AL CLIENTE	28/12/2023	Llamado de atención	NA	NA	malos registros, 1 @ arrojo una libra, seguridad incorrecta	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC TULLUA	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	5/01/2024	Comunicado de no laborar	NA	NA	no asiste a reuniones programadas	SI	SI	CASO REALIZADO POR LIMA Y LEO
CONRADO VILLALBA VILLALBA	SC TULLUA	SUPERVISOR DE CAJAS Y SERVICIO AL CLIENTE	16/01/2024	Suspensión	2	7/01/2024	Malos procesos en Caja Mayor genero descuadre a caja.	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC TULLUA	AUXILIAR DE MERCADERIA Y PUBLICIDAD	16/01/2024	Suspensión	2	6/01/2024	No se presenta a laborar 2 días, presenta triage por falta de pago no registra a laborar	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
ANDREA VILLALBA VILLALBA	SC ROLDANILLO	AUXILIAR DE BODEGA	16/01/2024	Llamado de atención	NA	NA	Prácticas riesgosas en Bodega que genera riesgo de contaminación a alimentos	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC ZARCAL	SURTIDOR	18/01/2024	Suspensión	3	7/02/2024	productos vencidos que no tienen pestón / cliente consume producto vencido	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC BUGA MERRINO	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	19/01/2024	Suspensión	2	8/02/2024	mancha tarde 1.5h	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC BUGA MERRINO	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	19/01/2024	Llamado de atención	NA	NA	malos registros reiterativos, se le ha llamado la atención, oficiales elevados como culpa del hueso	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC BUGA ALBERGUE	AUXILIAR DE INVENTARIOS	26/01/2024	Terminación de contrato con justa causa	NA	06/02/2024	problemas reiterativos de inventarios, funciones propias del cargo	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC BUGA MERRINO	AUXILIAR DE INVENTARIOS	26/01/2024	Terminación de contrato con justa causa	NA	06/02/2024	problemas reiterativos de inventarios, funciones propias del cargo	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC VILLAGORGONA 20 DE JULIO	AUXILIAR DE INVENTARIOS	24/01/2024	Suspensión	4	6/02/2024	regata tarde 1.5h	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC BUGA ALBERGUE	AUXILIAR E-COMMERCE	23/01/2024	Llamado de atención	NA	NA	Error en registro y cobro genero pérdida económica	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC BUGA ALBERGUE	SUPERVISOR DE FRUVER	NA	Llamado de atención	NA	NA	No ingresa una factura en el tiempo, cuando lo hace días después no reporta	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
JOSE VILLALBA VILLALBA	SC VILLAGORGONA 20 DE JULIO	ASESOR DE EXPERIENCIA	24/01/2024	Suspensión	1	5/02/2024	dice que asiste a cita médica, va a urgencias y se queda horas en laboratorio puesto de trabajo para ir al baño a usar celular	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC TULLUA	SUPERVISOR DE CAJAS Y SERVICIO AL CLIENTE	4/12/2023	Suspensión	1	13/12/2023	No realizó control del registro de bolsas ocasionando pérdida en 160 unidades	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC VILLAGORGONA 20 DE JULIO	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	6/12/2023	Llamado de atención	NA	NA	inadecuado servicio al cliente, no se dirige con cortesía ni mira a la cara, el cliente se disculpa con ella	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC BUGA MERRINO	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	11/12/2023	Suspensión	1	20/12/2023	inadecuada administración de los horarios de cajeros que ocasiona mal servicio	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC BUGA ALBERGUE	CAJERO MAYORISTA	11/12/2023	Suspensión	2	10/01/2024	por por mal servicio, situación familiar que afecta sus labores	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC BUGA ALBERGUE	SUPERVISOR DE RECEBO Y BODEGA	11/12/2023	Suspensión	6	22/01/2024	no realiza movimiento de mercancía de 2021 ni 2022, en donde se evidencian vencidos, baja por 2.9M	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC BUGA ALBERGUE	SUPERVISOR DE CAJAS Y SERVICIO AL CLIENTE	11/12/2023	Suspensión	1	5/01/2024	inadecuada administración de los horarios de cajeros ocasiona mal servicio	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC PALMIRA CENTRO	AUXILIAR DE RIESGOS FISICOS	15/12/2023	Suspensión	3	30/12/2023	Consumo degustación para clientes / se toma más del tiempo del trabajo	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	PRODUCCION PANADERIA	AUXILIAR DE PANADERIA Y RESTAURANTE	NA	Llamado de atención	NA	NA	PERDIDA DE USUARIO el martes espero recibir el llamado firmado para archivo - Ana presenta presencial la 34	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC LA 34	AUXILIAR DE PLUNTO GOURMET	NA	Llamado de atención	NA	NA	pérdida de usuario, archivado y enviado a Luile	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC PALMETEX	SURTIDOR	6/12/2023	Suspensión	2	3/01/2024	incumplimiento de funciones que indica su superior y no informa su no realización en dos ocasiones	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC TULLUA	AUXILIAR DE ASEO	20/12/2023	Terminación de contrato con justa causa	NA	NA	consume 1 litro, otro lo guarda. Al revisar solo paga uno	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC TULLUA	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	20/12/2023	Suspensión	5	06/01/2024	no asesa su puesto de trabajo y reitera falta de fealdad	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC TULLUA	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	6/12/2023	Suspensión	2	16/01/2024	en el informe reporta uso de celular en lockers, en escarpas indica malos procesos con personal de caja mayorista dado que debía pagar un producto	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC TULLUA	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	20/12/2023	Suspensión	3	12/01/2024	DESCUADRES DE 104,024 POR RECIBIR MAL DINERO Y DEVUELTA - COBRA A CLIENTE 40	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC TULLUA	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	20/12/2023	Suspensión	4	22/01/2024	no aplica correctamente bono de 1M, generando faltante de 900ml / se encontró debajo del teclado de su caja 20ml	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC PALMIRA CENTRO	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	21/12/2023	Suspensión	2	10/01/2024	malos procesos en caja, dispone de dinero en su área de trabajo	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC PALMIRA CENTRO	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	21/12/2023	Terminación de contrato con justa causa	NA	12/01/2024	incumplimiento reiterativo de horario, no reporta, excusa enfermedad lupus	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC PALMIRA CENTRO	AUXILIAR DE RIESGOS FISICOS	21/12/2023	Suspensión	2	06/01/2024	incumplimiento de funciones	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC EL LIMONAR	AUXILIAR DE CARNES JUNIOR	27/03/2023	Suspensión	2	11/04/2023	Sanción de (3) días por recibir dinero por parte de clientes - Personal que se retiro	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO - CASO REMITIDO AL ABOGADO JORGE AMADO
DAIS VERAVAL MORALES	SC PALMIRA CENTRO	SUPERVISOR DE SEGURIDAD	9/06/2023	Suspensión	1	28/06/2023	Sanción de (1) día por incumplimiento de funciones, lo que ocasiona pérdida de mercancía	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO - CASO REMITIDO AL ABOGADO JORGE AMADO
DAIS VERAVAL MORALES	SC PALMIRA CENTRO	AUXILIAR DE CONTROL PERDIDA	9/06/2023	Suspensión	1	27/06/2023	Sanción de (1) día por incumplimiento de funciones, lo que ocasiona pérdida de mercancía	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO - CASO REMITIDO AL ABOGADO JORGE AMADO
DAIS VERAVAL MORALES	SC EL LIMONAR	AUXILIAR DE PESCADOS Y MARISCOS JUNIOR	21/12/2023	Justa causa	NA	NA	Toma celular de su compañero y lo guarda sin autorización	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC ROLDANILLO	AUXILIAR DE DORCILLIOS	21/12/2023	Suspensión	4	20/11/2023	POR: Inadecuado servicio al cliente y DICHAS	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC EL LIMONAR	AUXILIAR DE FRUVER	9/11/2023	Suspensión	1	21/11/2023	Ausencia laboral sin justificación o permiso de su superior jerárquico	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC PANICE	SURTIDOR	9/11/2023	Suspensión	3	27/11/2023	incumplimiento del horario laboral (Reunio antes de ser sancionado)	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC CEDI YUMBO	SUPERVISOR DE LOGISTICA	10/11/2023	Llamado de atención	NA	NA	Faltante de 1 caja en el traslado - emite a bullet	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC VILLANUEVA	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	10/11/2023	Suspensión	2	20/11/2023	Recibir dadivos y realizar inadecuados procesos en caja	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC LA PRIMERA	AUXILIAR DE CARNES JUNIOR	14/11/2023	Suspensión	2	13/12/2023	Pérdida de elementos de protección personal - guardaje de camcordera	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	PRODUCCION PANADERIA	PANADERO	14/11/2023	Suspensión	2	23/11/2023	incumplimiento de funciones al ocasionar daño de mercancía, al dejar quemar alto porcentaje de productos de panadería	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	PRODUCCION PANADERIA	PANADERO	15/11/2023	Suspensión	3	27/11/2023	Ausentismo y 75 unidades de pan quemado	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC LA PRIMERA	AUXILIAR DE CARNES JUNIOR	15/11/2023	Suspensión	2	11/12/2023	Pérdida de elementos de protección personal - guardaje de camcordera	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC VILLAGORGONA 20 DE JULIO	AUXILIAR DE FRUVER	17/11/2023	Suspensión	1	6/12/2023	incumplimiento de funciones que genera averías por falta de rotación	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC VILLAGORGONA	SUPERVISOR DE FRUVER	17/11/2023	Suspensión	1	5/12/2023	incumplimiento de funciones genera negativos	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC VILLAGORGONA 20 DE JULIO	AUXILIAR DE CARNES JUNIOR	17/11/2023	Llamado de atención	NA	NA	por contactar al telefono corporativo y no brindar atención al cliente, POR	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC VILLAGORGONA 20 DE JULIO	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	17/11/2023	Llamado de atención	NA	NA	por no agotar el conducto regular si llamado del compañero que llegó a recibir tarde, retrasando su salida	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC VILLAGORGONA 20 DE JULIO	AUXILIAR DE INVENTARIOS	20/11/2023	Suspensión	2	5/12/2023	incumple de manera reiterativa el horario laboral	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC CENTENARIO	CAJERO (A) VENDEDOR (A)	21/11/2023	Suspensión	2	4/12/2023	Omisión de la tacha F8	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC VILLAGORGONA 20 DE JULIO	AUXILIAR DE CARNES JUNIOR	23/11/2023	Llamado de atención	NA	NA	por contactar al telefono corporativo y no brindar atención al cliente, POR	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO
DAIS VERAVAL MORALES	SC TULLUA	CAJERO MAYORISTA	23/11/2023	Suspensión	2	5/12/2023	cobro múltiple en tarjetas cuando había recibido instrucciones de que debía esperar y reportar ya estaba fallando y podía cobrar doble	SI	SI	CASO REALIZADO POR LEO

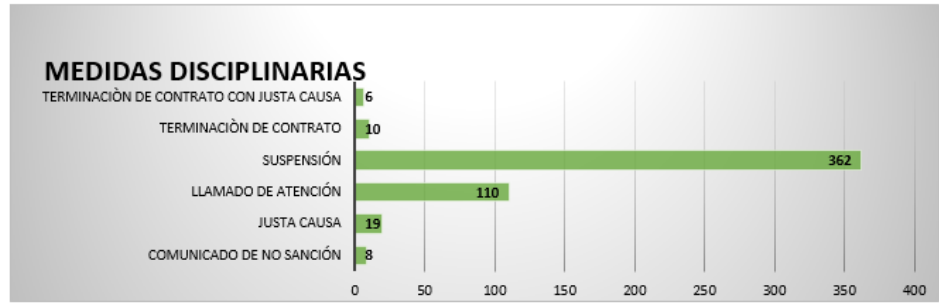
Nota. En la figura se puede observar los procesos disciplinarios llevados a cabo desde la citación a descargos, acta de descargos y resolución. Fuente: Gestión Humana, Jefatura de Bienestar y Desarrollo de Super Tiendas Cañaveral (2024).

## 7.2. Anexo 2.

### Propuesta de auditoría presentada a Gerencia de Supertiendas Cañaverál.



Lo anterior diferente a procesos disciplinarios y tiempo que conlleva, es identificar oportunidades y ejercer control conforme a la necesidad de la situación en particular, no busca desvirtuar las responsabilidades de los administradores, se busca poder apoyar a los administradores en la labores relacionadas al talento humano, procesos y experiencias, ya que estos son parte fundamental del servicio, y de esta forma Gestión Humana puede analizar y tomar medidas necesarias.



*Nota.* En el anexo se observa las responsabilidades y necesidades en la operación del retail y el análisis planteado para la necesidad de la intervención. Elaboración propia de base de datos de Gestión Humana, Supertiendas Cañaverál S.A.S. (2023).

### 7.3. Anexo 3

*Implementación de evaluaciones de periodo de prueba.*



**SUPERTIENDAS CAÑAVERAL S.A.S.**

**INSTRUCTIVO DE EVALUACIÓN A PERSONAL EN PERIODO DE PRUEBA**

**De:** GESTIÓN HUMANA

**Para:** PERSONAL DE SUPERVISIÓN Y ADMINISTRATIVO  
COLABORADORES CON PERSONAL A SU CARGO

**Asunto:** DILIGENCIAMIENTO DE EVALUACIONES INICIAL Y FINAL  
DE PERIODO DE PRUEBA

FORMATO DE EVALUACIÓN	TIEMPO PARA EVALUAR
EVALUACIÓN INICIAL	Hasta el día 30 del primer mes
EVALUACIÓN FINAL	Hasta la tercera semana del segundo mes


**Para tener en cuenta:**

- Las evaluaciones inicial y final son obligatorias dentro del periodo de prueba.
- Para las evaluaciones realizadas/recibidas por fuera del término, se entenderá que el trabajador cumple a cabalidad con los requisitos del cargo.
- Para realizar la evaluación final deberá contar con la información de la evaluación inicial.
- La ausencia de las evaluaciones en periodo de prueba, no exime al colaborador de un debido proceso conforme al conducto regular establecido en el Reclamo Interno de Trabajo.

*Nota.* Instructivo para el diligenciamiento de las evaluaciones inicial y final al personal que se encuentra en periodo de prueba. Elaboración propia.

## 7.4. Anexo 4.


### Folleto de inducción al Reglamento Interno de Trabajo.

 <p><b>REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO</b></p> <p><b>Es</b> una guía en la que se regula las condiciones en las que se regirán las labores y conductas de los trabajadores, contiene las normativas de vinculación, terminación, deberes, derechos, prohibiciones y asuntos disciplinarios, etc.</p> <p><b>Comprende</b> protocolos, reglamentos — específicos, manuales y políticas.</p>	<p><b>Admisiones</b></p> <p>Se realizan 2 evaluaciones de desempeño de los colaboradores en periodo de prueba para definir su continuidad, durante este periodo puede darse por terminado el contrato de trabajo en cualquier momento, sin previo aviso ni indemnización.</p> <p><b>Horarios</b></p> <p>Definido con base en las necesidades de cada sede. Usualmente se manejan turnos partidos y jornadas continuas de trabajo, con descanso de quince (15) minutos (BREAK).</p> <p><i>Ver política de Horarios y Breaks</i></p>	<p><b>Todos</b> los colaboradores deberán presentarse 10 minutos antes de la hora señalada para contar con los elementos necesarios en su puesto sin que constituya jornada laboral. (art 10)</p> <p><b>Permisos</b></p> <p>Todo permiso o licencia debe ser aprobado por el empleador así sean remunerados o no.</p> <p>Son permisos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permiso de sufragio.</li> <li>• Permiso de cita médica</li> <li>• Por cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación.</li> <li>• Por grave calamidad doméstica.</li> <li>• comisiones sindicales.</li> <li>• Licencia por luto.</li> <li>• Licencia parental compartida.</li> </ul>
<p><b>Incapacidades</b></p> <p>Cuando se sienta enfermo debe acudir a su EPS a fin que certifique si puede continuar o no en el trabajo. Las incapacidades deberá enviarla de manera inmediata al correo asignado. Detectada la falsedad o alteración se inicia proceso disciplinario.</p> <p><b>Únicamente</b> se acepta incapacidad emitida por EPS o IPS asignada.</p> <p>En caso de <b>accidente laboral</b> superior ordenará inmediatamente primeros auxilios, remisión al médico y medidas necesarias para reducir las consecuencias del accidente.</p>	<p><b>Todos</b> los colaboradores deben conocer el reglamento y velar por el cumplimiento de los deberes, obligaciones y acatar con las prohibiciones.</p> <p><b>Obligaciones</b> (art 59) cumplir con labores en tiempo asignado, respeto a compañeros, proveedores, superiores y clientes, cumplir, reportar y gestionar procesos u observaciones con el fin de evitar daños y pérdidas, etc.</p> <p><b>Prohibiciones</b> (art 61) presentarse con tufo o efecto de licor o sustancia psicoactiva faltar sin justa causa, alterar o modificar procedimientos, solicitar y aceptar dádivas o ayuda económica, etc.</p>	<p><b>Proceso Disciplinario</b></p> <p>Es aquel realizado a partir de un informe disciplinario del superior, que indica que el trabajador incurrió en contra de los deberes, obligaciones y prohibiciones del Reglamento o políticas.</p> <p>Será citado presencial o por medios virtuales para escuchar su versión de los hechos en el que puede aceptar o justificar los hechos que se exponen.</p> <p>El proceso concluye con una resolución que puede exonerar al trabajador, llamar la atención, suspender el contrato de trabajo o terminar el contrato con justa causa.</p>

*Nota.* En el anexo se observa el folleto entregado al personal nuevo para la comprensión de las normativas. Elaboración propia basada en el Reglamento Interno de Trabajo de Supertiendas Cañaverál S.A.S. (2023)

## 7.5. Anexo 5.

*Política de restricción del uso de celulares y distribución de productos y obsequios.*

 <p>SC-ERP-GHU-POL-005 Versión 01</p>	<p style="text-align: center;"><b>SUPERTIENDAS CAÑAVERAL S.A.S.</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>POLÍTICA DE RESTRICCIÓN DEL USO DE CELULARES Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTO Y OBSEQUIOS</b></p>
--	---

### POLÍTICA DE RESTRICCIÓN DEL USO DE CELULARES Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTO Y OBSEQUIOS

#### 1. OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer directrices para restringir el uso de teléfonos celulares u otros dispositivos similares, a terceros que se encuentren realizando labores en las instalaciones de la empresa, asegurando que su utilización esté enfocada en asuntos laborales y su disposición en jornada laboral se encuentre autorizada por su respectivo superior o administrador. Además, se recalca la prohibición de entrega de productos y obsequios destinados a clientes por parte de mercaderistas o terceros a los colaboradores internos, con el fin de garantizar una atención adecuada al cliente.


#### 2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los mercaderistas externos o de marca propia, así como demás terceros que se encuentre desempeñando labores en las instalaciones de **SUPERTIENDAS CAÑAVERAL S.A.S.**

#### 3. RESTRICCIÓN DEL USO DE CELULARES Y DISPOSITIVOS AFINES

**Se deberá garantizar uso limitado y proporcional de los dispositivos.**

- Los terceros, mercaderistas y/o impulsadoras solo podrán utilizar teléfonos celulares y similares en casos autorizados por sus superiores y estrictamente para asuntos laborales; en caso contrario, deberán almacenarlo junto con sus pertenencias personales en los lockers.
- Se podrá utilizar el celular de manera temporal en circunstancias especiales, con la autorización verbal brindada por su superior o administrador.
- La autorización para el uso de celular durante las labores de los terceros, deberá enviarse por correo electrónico, dirigido al Departamento Comercial, para que revise si cumple con los requisitos exigidos por la empresa.
- La solicitud deberá indicar el motivo del uso del celular, así como especificar el

 <b>SC-ERP-GHU-POL-005</b> Versión 01	<b>SUPERTIENDAS CAÑAVERAL S.A.S.</b>
	<b>POLÍTICA DE RESTRICCIÓN DEL USO DE CELULARES Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTO Y OBSEQUIOS</b>

#### 6. PUBLICIDAD

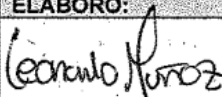
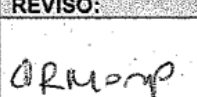
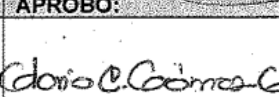

La política será comunicada de manera clara a todos los colaboradores y terceros, resaltando la importancia de su cumplimiento para el buen funcionamiento de la empresa. La empresa se compromete a realizar un seguimiento constante para garantizar la consistencia en la aplicación de estas políticas.

#### 7. VIGENCIA

Esta política es acorde a la legislación laboral y conforme a las políticas de la empresa, por lo cual entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación y prevalecerá su aplicación sobre otras normativas que sean contrarias a la presente.

En caso de vacío normativo o conflictos se velará por la aplicación de principios, valores, ética, deberes, obligaciones y prohibiciones que contiene **SUPERTIENDAS CAÑAVERAL S.A.S.** en sus normativas internas.

#### 8. FIRMAS

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBO:	APROBO:
			
Leonardo Muñoz Practicante en derecho / Gestión Humana 29/01/2024	Carmen Rosa Mora Jefe de procesos 29/01/2024	Gloria Cecilia Gómez G. Gerente Administrativo 29/01/2024	Alvaro Antonio Gómez Giraldo Gerente Comercial 29/01/2024

Nota. Elaboración Propia