

PROPUESTAS ORGANIZACIONALES PARA PROMOVER LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA  
EMPRESA TRANSPORTE FLOREZ

WENDY YAZURY CUERO DIAZ



UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO  
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA  
BUENAVENTURA, COLOMBIA  
2023

PROPUESTAS ORGANIZACIONALES PARA PROMOVER LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA  
EMPRESA TRANSPORTE FLOREZ

WENDY YAZURY CUERO DIAZ

Informe de Pasantías presentado como requisito para optar al título de:  
Tecnóloga en Gestión Hotelera Y Turística

Director  
Mag. EDGAR EDUARDO CASTILLO RODRIGEZ

Línea de Proyección Social:  
Gestión de la Calidad Turística

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO  
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA  
BUENAVENTURA, COLOMBIA  
2023

## RESUMEN

La estructura organizacional de una empresa es una demostración gráfica, minuciosa donde podemos visualizar la parte interna de la empresa y administrativa que abarca el buen reparto de trabajo en áreas específicas, El reciente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar propuestas organizacionales en la empresa transportes flores restrepo para el mejoramiento de sus procesos laborales y atención al cliente tras haber identificado esta necesidad que tiene como empresa prestadora de servicio turístico en Buenaventura. teniendo en cuenta que toda empresa requiere de una buena estructura organizacional para poder establecer e incorporar las funciones que cada persona debe desempeñar y en los lugares que se debe dividir en la empresa, se realizó una valoración de la empresa mediante registros de fotografía, documentación de esta y la información obtenida mediante de una entrevista realizada al propietario de la empresa sobre la situación de la empresa que tiene actualmente, además se llevó a cabo un sondeo para los colaboradores de la empresa tanto del área administrativa como productiva, para determinar qué tanto conocen sobre el estado organizacional de la empresa.

Seguidamente, se implementó ideas de mejoramiento organizacional en la empresa TRANSPORTE FLOREZ RESTREPO donde los principales resultados adquiridos fueron describir las distintivas cargas laborales de los colaboradores para manejar un orden de las diferentes ocupaciones que tiene cada uno de ellos en la empresa, estableciendo un organigrama en base a los cargos que existen dentro de esta organización para mantener una estructura estable, sólido y funcional de manera profesional para obtener éxitos.

Palabras claves: *Organización, Estructura, Empresa, Transporte*

## **ABSTRACT**

The organizational structure of a company is a graphic, meticulous demonstration where we can visualize the internal and administrative part of the company that covers the good distribution of work in specific areas, The objective of the recent research work is to make organizational proposals in the company Transportes Flores Restrepo for the improvement of its work processes and customer service after having identified this need that it has as a company that provides tourist services in Buenaventura. Taking into account that every company requires a good organizational structure to be able to establish and incorporate the functions that each person must perform and in the places that must be divided in the company, A valuation of the company was carried out through photographic records, its documentation and the information obtained through an interview with the owner of the organization about the situation of the company that it currently has, In addition, a survey was carried out for the company's workers, both in the administrative and productive areas, to determine how much they know about the organizational state of the company.

Next, organizational improvement ideas were implemented in the company TRANSPORTE FLOREZ RESTREPO where the main results obtained were to describe the distinctive workloads of the collaborators to manage an order of the different occupations that each one of them has in the company, establishing an organization chart based on the positions that exist within this organization to maintain a stable, solid and functional structure in a professional manner to achieve success.

*Keywords: Organization, Structure, Company, Transport*

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA .....</b>	<b>2</b>
1.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	2
1.1 MISIÓN .....	2
1.2 VISIÓN .....	2
<b>2. INFORMACIÓN DEL PASANTE .....</b>	<b>3</b>
2.1 DATOS BÁSICOS:.....	3
2.2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE PASANTÍAS: .....	3
2.3 EXPERIENCIA ADQUIRIDA EN EL PERIODO DE PASANTÍAS:.....	3
<b>3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
<b>4. JUSTIFICACION .....</b>	<b>5</b>
<b>5. ANTECEDENTES .....</b>	<b>6</b>
<b>6. OBJETIVOS .....</b>	<b>7</b>
6.1 GENERAL .....	7
6.2 ESPECÍFICOS.....	7
<b>7. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
<b>8. METODOLOGÍA .....</b>	<b>9</b>
<b>9. CAPÍTULOS .....</b>	<b>10</b>
9.1 CAPITULO 1.....	10
9.1.1 Estructura funcional.....	10
9.1.2 Estructura jerárquica .....	10
9.1.3 Estructura lineal o staff.....	11
9.1.4 Estructura matricial.....	11
9.1.5 Estructura por división.....	11
9.2 CAPITULO 2.....	12
9.3 CAPITULO 3.....	13
<b>10. CONCLUSIONES .....</b>	<b>14</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>16</b>

## **INTRODUCCIÓN**

La organización en una empresa está constituida por un conjunto de individuos que trabajan en pro de obtener un objetivo en común por el cual cada uno debe de obtener una tarea específica en desarrollar e implementar la estructura organizacional.

la organización en una empresa supone el uso y el orden adecuado de los recursos con los cuales cuenta una organización a su vez se conjuga con las funciones que se ejercen dentro de la empresa, esto para poder ejecutar las tareas de una manera más simple y sencilla, la organización en la empresa es una herramienta que nos va a permitir el cumplimiento de los objetivos y a su vez nos establece de una manera más clara y precisa hacia dónde queremos que llegue la organización ya que esto nos enmarca a nosotros como colaboradores dentro de la empresa a la consecución de resultados para lograr los objetivo de esta.

Es aquella que nos permite trascender en el tiempo como empresas, para las organizaciones conlleva de un proceso clave e importante que no se puede dejar pasar en una empresa ya que esta permite que de una manera u otra se pueda formalizar la estructura con la cual cuenta, y a su vez nos permite identificar de manera más concisa los recursos con los cuales cuenta la empresa, estableciendo así la estructura que como organización se necesita para la consecución de los resultados.

## **1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

### **1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

El transporte marítimo es la acción de llevar pasajeros o elementos por mar de un punto geográfico a otro con fines lucrativos, por ende, la empresa de Transporte Florez Restrepo abre sus puertas a el municipio de Buenaventura para prestar el servicio de transporte marítimo a la comunidad y todas las personas para darle uso de una manera en que beneficie a los pasajeros, a su vez realizando embarcaciones a el pueblo de choco llamado Pizarro Bajo Baudó done se favoreces muchas personas que se trasladan desde la ciudad de Buenaventura hacia este pueblo y viceversa, optando por hacer envíos de paquetería y mercancías hasta cierto límite de peso ya que la lancha cuenta con una capacidad de carga.

### **1.1 MISIÓN**

Asegurar el servicio excelente de transporte marítimo de pasajeros, brindando soluciones logísticas en carga, y mensajería a nivel local y nacional, junto con un equipo de trabajo comprometido, con el fin que puedan vivir una experiencia vivencial y única, usando vehículos certificados con el objetivo de generar beneficios a nuestros pasajeros y colaboradores.

### **1.2 VISIÓN**

Ser para el 2030 una de las mejores opciones en transporte marítimo para los pasajeros, cliente y asociados, prestado servicios de alta calidad donde se opte por una gran cantidad de vehículos de las mejores características, asegurando los despachos puntualmente con excelente comodidad de realizar los viajes a los pasajeros expandiéndonos a nivel tanto nacional como internacionalmente.

## **2. INFORMACIÓN DEL PASANTE**

2 .1 DATOS BÁSICOS: Wendy Yazury Cuero Díaz  
habilidades: responsabilidad, honestidad, cortesía

2.2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE PASANTÍAS: durante este periodo se realizó despachos hacia las distintas embarcaciones, hacer zarpes para las salidas de las respectivas lanchas, realizar váuchers y la atención al cliente.

2 .3 EXPERIENCIA ADQUIRIDA EN EL PERIODO DE PASANTÍAS: obtener conocimiento sobre las respectivas y diferentes embarcaciones que se realizan en el muelle turístico.

Mostrar y guiar a los turistas los diferentes puntos de accesos para poder llegar a sus destinos. Tener la capacidad de una buena comunicación con el turista brindando así una muy buena atención.

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La pequeña empresa de transporte marítimo de la ciudad de Buenaventura desarrolla actividades como embarcaciones, desplazamientos a las diferentes playas de la ciudad, envíos de paquetería, cuenta con dificultad organizacional en el área administrativa, atención telefónica, tecnológica y servicio. además de esto tiene falencias en el uso de los recursos que se utilizan para la ambientalización de lugar, dado que dichos recursos se destinan a otras actividades dejando de lado las necesidades que tiene la empresa, a su vez presenta deficiencia en la parte tecnológica y falta de acomodo en la atención telefónica, así como una falta de conocimientos innovadores y actualizados por parte de los trabajadores de la empresa, que conlleven a la prestación de un mejor servicio.

Si la organización tiene una actualización de procesos o de estructura como tal dentro de la organización tiene que ser revisada inmediatamente posterior a cualquier cambio que haya dentro de la misma, la empresa presenta debilidades en hacer revisiones en cuanto las habilidades que tienen los colaboradores dentro de la organización, esto es de gran valor ya que algunos cargos requieren de un proceso de formación y permite conocer las actitudes que se deben desarrollar.

Por lo anterior, se hace necesario generar metodologías de mejora continua para que la empresa FLOREZ RESTREPO tenga un importante posicionamiento en el sector turístico y así prevenir que la empresa fracase, teniendo en cuenta que la competencia actual es agresiva y no da espera a generar correctivos a largo plazo.

#### **4. JUSTIFICACION**

las compañías deben organizarse de acuerdo a las tareas que la empresa necesita no de acuerdo a las experiencias, a lo que sabemos, gustos o experiencias si no a lo que el negocio necesita para atraer, retener y satisfacer a los clientes, en torno a esta ideología se debe organizar y tener en cuenta que las empresas tienen tres partes fundamentales, las finanzas, el producto o servicio, como se vende.

Aunque estas tres partes estas interconectadas y son interdependientes estas partes idealmente tiene que ser separadas para poderlas observar y hacer crecer. Toda esta parte financiera que conlleva los pagos, los cobros el dinero las cuales son las finanzas básicas de una empresa a de separarse para poderlo observar a detalle y hacer que funcione. El producto o servicio que se hace se debe medir en que tanta calidad brinda y observar más haya como es con respecto a los demás servicios y mirar si realmente tiene la calidad adecuada y ver cómo mejorar. El cómo lo vendo es identificar como atraigo a las personas a que observen el producto o servicio, comunicar al mundo lo que hace la empresa, como ven las personas y el cómo posicionar la empresa con el producto o servicio en las mentes y corazones de estas personas las cuales son los clientes.

## 5. ANTECEDENTES

Derivadas investigaciones sobre la organización en las empresas se han propuestos en diferentes plataformas del mundo, debido al gran impacto e importancia que esta requiere, ya que por lo general debe cumplir con ciertos protocolos para el agrandar a la clientela. En ese orden de idea presento como ejemplo el libro: "ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS" El cual fue realizado por el autor ENRIQUE FRANKLIN donde afirma que ha medida en que las compañías en la parte interna más cuidadosos sean con sus recursos operativos, serán mayores las probabilidades de lograr sus metas. (FRANKLIN, 1998)

Al igual sirve como base el planteamiento de autor ANTONIO AMARU del libro FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRATIVOS donde resalta que en las organizaciones que son estrictamente funcionales no necesariamente debe tener una persona líder para cada función de la empresa como por ejemplo en las pequeñas empresas las personas que se hacen responsable de un puesto de trabajo tengan de desplazarse de su puesto de trabajo a otro a hacerse cargo conforma a las necesidades. (MAXIMIANO, 2009)

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1 GENERAL**

- Mejorar la estructura organizacional en la empresa TRANSPORTE FLOREZ RESTREPO

### **6.2 ESPECÍFICOS**

- Conceptualizar los principales tipos de estructuras organizativas.
- Elaborar un diagnóstico de la estructura organizacional actual de la empresa TRANSPORTE FLOREZ RESTREPO
- Proponer ideas de mejoramiento organizacional de la empresa TRANSPORTE FLOREZ RESTREPO

## 7. MARCO TEÓRICO

Posteriormente en esta investigación se relacionaron distintivas búsquedas de algunos libros relacionados con el tema propuesto de autores con las siguientes teorías:

La prioridad de una empresa industrial depende frecuentemente de la función comercial tanto como de la función técnica; si el producto no circula se produce la ruina. Saber comprar y vender es tan importante como saber fabricar bien.

La habilidad comercial unida a la astucia y a la decisión implica un profundo conocimiento del mercado y de la fuerza de los competidores, una larga previsión y en las grandes empresas, la aplicación cada vez más frecuente de las “ententes”.

“Finalmente, cuando algunos productos pasan en una misma empresa de un servicio a otro, por la autoridad superior” (FAYOL, 1987)

La teoría clásica propuesta por Taylor y por Fayol hizo énfasis, cada una por separado, en la organización formal y en la racionalización de los métodos de trabajo. La organización científica desarrolló un enfoque rígido y mecanicista, que consideraba al hombre desde un punto de vista atomista y simplista (hombre económico), como un apéndice de la máquina. Esa teoría se evidenció como incompleta y parcializada; (fuentes, 2008)

## **8. METODOLOGÍA**

Se necesita el uso de la investigación como base para obtener la recolección de información necesaria para el proyecto, se realizará un estudio investigativo desde el enfoque mixto en un principio cualitativo con una finalidad documental, análisis de documentos internos y observaciones directas. Para la adquisición de información se llevará a cabo un cuestionario semi estructurado, a través de la encuesta personal virtual (Google form), ya que por este medio nos permitirá recopilar información por parte de los integrantes de la organización y así conocer sus sugerencias y recomendaciones.

## 9. CAPÍTULOS

General

Mejorar la estructura organizacional en la empresa TRANSPORTE FLOREZ RESTREPO

### 9.1 CAPITULO 1

Específico

Conceptualización de los principales tipos de estructuras organizativas.

#### 9.1.1 Estructura funcional

Su meta es velar por las necesidades de distintos niveles jerárquicos, los cuales se encuentran al frente de un especialista o jefe de cada una de las secciones.

Esta estructura funcional se enfoca en obtener objetivos concretos combatiendo así la multiplicidad de funciones o actividades, sin embargo, esto no previene que los integrantes del trabajo no reciban ordenes de personas encargadas o jefes, ya que la comunicación puede complicarse. De hecho, la creación de este modelo es riesgoso al invertir un ambiente poco estable.

“Por eso se debe fortalecer la especialización de cada uno de los colaboradores para que puedan desarrollar sus cualidades y habilidades logrando una motivación positiva elevando la comunicación directa y ágil sin intermediarios”. (Perez, 2021)

#### 9.1.2 Estructura jerárquica

Esta consiste en crear pequeñas dependencias que sean revisadas ya sea por uno o varios de los cargos superiores, por ende, en estos recae la toma de decisiones.

Esta estructura para empresas que padezcan de unidad de mando, pero hay que tener cuidado ya que se puede prestar para una excesiva contratación de autoridad y poder, esta también es llamada estructura piramidal, el nivel de decisión de cada colaborador es máximo por lo cual se debe exigir la responsabilidad y la motivación de cada actor, por tanto en una empresa que implica sus recursos humanos en base a estructuras de guían a los trabajadores para que culminen su carrera profesional de forma óptima. (Perez, 2021)

### 9.1.3 Estructura lineal o staff

Se trata de un novedoso modelo que combina las relaciones de autoridad directa con el asesoramiento que ejercen agentes externos a la empresa.

Los consultores o asesores son un buen ejemplo del modelo staff. Éstos suelen suplir necesidades que las compañías no pueden cubrir por sí mismas. La autoridad nunca se ve amenazada y las actividades tienden a optimizarse en tiempos y recursos., Basada en el principio de jerarquía, cada líder tiene una jurisdicción absoluta sobre sus subordinados. Se aplica de forma sencilla y todos los implicados entienden fácilmente la estructura

“Se ha de tener cuidado, pues puede volverse rígida e inflexible, lo que es peligroso, dado que los entornos dinámicos suelen ser más productivos en el seno de una empresa”. (Perez, 2021)

### 9.1.4 Estructura matricial

Este modelo se basa en la agrupación de recursos y materiales para tareas específicas o proyectos. Una vez finalizados, la estructura suele disolverse.

La estructura matricial es perfecta para una gestión eficaz de los recursos. Además, es un ingrediente para la motivación y el fortalecimiento de los equipos, Es más, se suele dividir en dos tipos distributivos de orden:

Distribución vertical: cada departamento se dedica a una función.

“Disposición horizontal: se integra un proyecto con trabajadores de diversos departamentos”. (Perez, 2021)

### 9.1.5 Estructura por división

Se trata de una empresa que se proyecta según tres elementos claves, que son líneas de productos los cuales se encargan de dividir en grupos a cada uno en específico. según tipo de clientes estos se adaptan según las necesidades del cliente logrando mayor especialización para resolver cualquier inconveniente o según zona geográfica la cual después las compañías estén divididas como por ejemplo cadenas hoteleras, las operadoras, etc. Se le encarga a cada director un área según la zona en la que sitúan. (Perez, 2021)

## 9.2 CAPITULO 2

Establecer el análisis FODA que presenta la estructura organizacional actual de la empresa TRANSPORTE FLOREZ RESTREPO

Tabla 1. análisis FODA

<p><b>FORTALEZA</b> Capacidad de comercializar Habilidades del personal Buena imagen corporativa</p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b> Posibilidades de crecimiento Innovacion tecnologica</p>
<p><b>DEBILIDADES</b> Escasa capacidad de innovacion Aucencia de estrategias claras</p>	<p><b>AMENAZAS</b> Nuevos competidores Mala economia internacional</p>

Fuente: Propia

### 9.3 CAPITULO 3

Proponer ideas de mejoramiento organizacional de la empresa TRASNPORTE FLOREZ RESTREPO

Cuando se habla de estrategia lo primero que se debe considerar cual es el objetivo, en el contexto con los negocios se puede decir que cuando aplicamos la estrategia nuestro objetivo es dar forma a un futuro, encontrar un camino que nos dé una mejor visión en la empresa y más sostenible en el tiempo. Para que la compañía sea más productiva y más eficiente no es necesario adquirir lo último en tecnología ya que esto es una necesidad, pero no son estrategia, la estrategia es hallar un lugar distinto para que la organización de valor y a su vez importante tener un plan para adquirir frutos por ende necesitamos la estrategia para obtener la seguridad de que se llegue a las metas planteadas.

Como idea principal es de vital importancia tener un líder, un director, un solo dueño, una sola persona que toma decisiones ya que en muchas ocasiones se piensa que dos o tres socios incluso accionistas que interviene o por ejemplo familiares que trabajen ahí pueden tomar decisiones. Y esto nos lleva a tener claro que solamente se debe tener un director y todo lo demás se tendrá que organizar entorno a las decisiones que el director tome, una vez que el rol del dueño está perfectamente definido y que la persona que toma las decisiones entiende la responsabilidad que le toca hacer se le hará más fácil organizarse, dirigir y poner orden en todas las etapas.

Las empresas necesitan orden, organización, disciplina y estandarización por que la empresa actualmente no se puede dejar a su voluntad los factores, lo que sucede se tiene que saber en todo momento, que está sucediendo en la empresa, tener el control de las finanzas estar al pendiente de los procesos del producto o servicio y a su vez obtener el control exacto de que está haciendo para comunicarle al mundo lo que hace tu negocio, es fundamental tener un acercamiento con los números y cuentas ya que estos son referencias de lo que está sucediendo al interior del negocio y es la que da la pauta para saber en donde exactamente donde se habrá de comenzar a organizar el negocio.

## 10. CONCLUSIONES

En lo que respecta a la realización de este informe, hay que decir que no era un trabajo realmente difícil habiendo ya realizado las pasantías en una empresa donde se pudo evidenciar muchos aspectos como la atención al cliente, la buena organización y comunicación, por ende, durante el tiempo de adquisición experimental se llevó a cabo en este informe todos los conocimientos adquiridos de las pasantías.

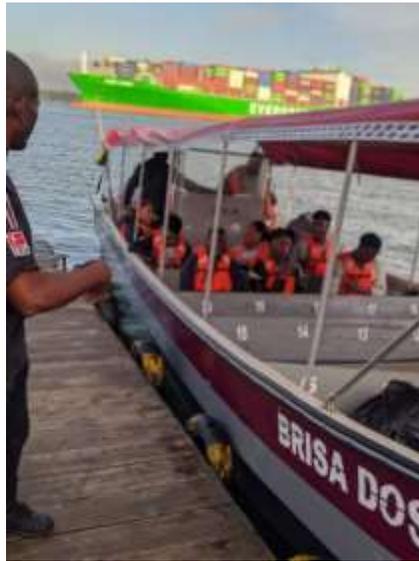
En cuanto al contenido, hay que mencionar que se pudo descubrir datos e información que se desconocían entorno al mundo empresarial. De esta manera se pudo profundizar la teoría explicada e impartida durante el periodo de pasantía que en la organización de una empresa es una herramienta que nos va a permitir el cumplimiento de los objetivos y a su vez establece de una manera más clara y precisa hacia dónde se quiere alcanzar las metas de la organización.

Y, por último, mencionar que este informe que se está realizando es verdaderamente enriquecedor, ya que favorece la capacidad de aprender con tan solo investigar, contrastar, e interpretar la información, además de acercarse aún más al mundo de las empresas y el mercado, algo que a muchos colegas les interesa.

## REFERENCIAS

- FAYOL, H. (1987). *ADMINISTRACION INDUSTRIAL Y GENERAL*. ARGENTINA: LIBRERIA "EL ATENEIO".
- FINCOWSKY, E. B. (s.f.). *www.FreeLibros.me*. Obtenido de <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- FRANKLIN, E. B. (1998). *organizacion de empresas analisis, diseño y estructura*. Mexico.
- fuentes, s. t. (2008). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/teoria-desarrollo-organizacional/>
- Herera, J. F. (2020). Obtenido de <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>
- Herrera, C. V. (2010). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/teoria-organizacion-estructuras-organizacionales/>
- MAXIMIANO, A. C. (2009). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION*. MEXICO.
- partido, s. p. (s.f.). *repository.unad.edu.co*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/20955/1049621950.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perez, A. (2021). *OBS Business school*. Obtenido de OBS Business school: <https://www.obsbusiness.school/blog/tipos-de-estructuras-organizativas-cual-es-la-mejor-para-tu-empresa>

## ANEXOS



*Proceso de embarcamiento*



*Despacho de turistas*