

**Diseñar e implementar una reestructuración administrativa para la competitividad
en la sucursal Pereira de la Empresa Trans. Azucarera Ltda.**

Claudia Liliana González Méndez

Fundación Universitaria del Área Andina

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Financieras

Administración de Empresas

Pereira

2017

**Diseñar e implementar una reestructuración administrativa para la competitividad
en la sucursal Pereira de la Empresa Trans. Azucarera Ltda.**

Informe final de pasantía para obtener el título de Administradora de Empresas

Estudiante

Claudia Liliana González Méndez

Docente

Claudia Elizabeth Goyes Yepez

Magíster en Administración Énfasis en Marketing

Administradora de Empresas

Fundación Universitaria del Área Andina

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Financieras

Administración de Empresas

Pereira

2017

Tabla de contenido

Lista de tablas.....	4
Lista de ilustraciones.....	5
Lista de apéndices	5
Lista de anexos.....	5
Dedicatoria.....	6
Agradecimientos	6
Resumen.....	7
Abstract	7
Introducción	8
1. Descripción del problema de intervención	9
2. Objetivos.....	13
2.1 Objetivo General.....	13
2.2 Objetivos Específicos.....	13
3. Justificación	14

	4
4. Marco Referencial.....	15
4.1 Marco Teórico.....	15
4.2 Marco legal	20
4.3 Marco contextual	21
4.3.1 Aspectos de la empresa	21
4.3.2 Aspectos del pasante o practicante	24
5. Resultado de intervención.....	25
6. Conclusiones	32
7. Recomendaciones.....	33
8. Bibliografía	35
9. Apéndices.....	36

Lista de tablas

Tabla 1. Encuesta de satisfacción afiliados.....	11
Tabla 2. Capacitaciones a afiliados.....	25

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Mapa conceptual	15
Ilustración 2 Organigrama Azucarera	22
Ilustración 3 DOFA Azucarera	23
Ilustración 4. Foto de asistencia a capacitación	26
Ilustración 5. Formato anterior de FUEC.....	29
Ilustración 6. Formato actualizado y en utilización de FUEC.	30

Lista de apéndices

Apéndice 1 encuesta de satisfacción	36
Apéndice 2 Diario de campo.....	36
Apéndice 3 Acta asamblea	37

Lista de anexos

Anexo 1 Convenio CARDISEL.....	38
Anexo 2 certificado SENA.....	39
Anexo 3 certificado TRANSITO	39

Dedicatoria

Dedico con gran amor este proyecto de grado a mi familia, quienes siempre han sido un pilar para mi vida y mi gran motivación para cada día entregar todo mi empeño para luchar por mis sueños, gracias a el amor, paciencia, perseverancia y verriquera que ellos me han enseñado es que hoy culmino una etapa importante en mi vida, una de tantas que con la gloria de Dios disfrutaré junto a ellos.

Agradecimientos

Primeramente agradezco a Dios por permitirme lograr culminar una etapa más en mi vida, gloria a él, doy gracias a mi asesora de proyecto de pasantía a Claudia Elizabeth Goyes, quien con sus conocimientos me guio y apoyo para lograr terminar este proceso, mi padres y mi hermana, a mi familia en general, son todos mi pilar, agradezco inmensamente su fe y por creer en mí, gracias a ellos por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de vida, a mis compañeros de clase con los que compartí buenos momentos y a mis amigos que son como mi segunda familia.

Resumen

En este proceso de intervención se planteo diseñar e implementar una reestructuración administrativa para la competitividad en la sucursal Pereira de la empresa Trans Azucarera Ltda. Para hacer lograr esto, se hizo mejora de la imagen comercial de la sucursal mediante certificaciones apoyados con SENA y TRANSITO, se mejoró el procesos administrativos implementando la plataforma “Rodando en línea”, además se logró una recuperación de cartera, realizando comunicaciones específicamente con los afiliados inactivos; todo los procesos realizados en esta intervención arrojaron resultados positivos, ya que la sucursal tiene una imagen comercial óptima.

In this intervention process the design will be considered and an administrative restructuring will be implemented for the competition in the branch. Pereira of the company. Trans Azucarera Ltda. To do this, the commercial image of the branch was improved through certifications supported with SENA and TRANSITO, the administrative processes were improved by implementing the "Rolling in line" platform, and a recovery of the portfolio was achieved, making communications specifically with inactive affiliates; all the processes carried out in this intervention yielded positive results, that the branch has an optimal commercial image.

Palabras clave: Investigación, Mejoramiento, Capacitación, Seguimiento, Posicionamiento.

Abstract

Keywords: Research, Improvement, Training, Follow-up, Positioning.

Introducción

En el proceso de intervención con pasantía empresarial en la empresa Trans Azucarera Sucursal Pereira, se logró evidenciar un número determinado de falencias; se encuentran dificultades sentidas como la de falta de credibilidad, confianza y sentido de pertenencia de los afiliados.

Su inconformismo incluye la lentitud de procesos que en su mayoría implican ser consultados en la oficina principal de Palmira, lo que causa demora y molestias a la hora de emitir documentos en la Sucursal. Pese a ser parte operativa, es indispensable intervenir para modernizar y hacer más ágil y eficiente en busca de la comodidad de los afiliados, vistos estos, como el mayor potencial y esencia de la organización. Trans Azucarera Pereira viene teniendo un lapso somnoliento donde no se ve crecimiento ni mejora; la empresa como un todo desde la principal, tiene sus cambios positivos, y su sostenibilidad no se ha visto en peligro, sin embargo, en la sucursal, es necesario actuar, de manera estratégica, tanto en la parte operativa, como en la parte ejecutiva propiamente. Hecho el estudio desde la observación directa, en la cotidianidad se han diseñado estrategias para implementar afectando la parte organizacional y dando prioridad a la parte humana de la organización, proponiendo capacitaciones en temas de crecimiento personal y las más importantes de las establecidas legalmente. Se pretende mejorar el sentido de pertenencia y satisfacción, estimulando a los afiliados con dichas estrategias y con el componente adicional de proporcionar cierto alivio económico en los pagos que deben hacer a la Empresa.

1. Descripción del problema de intervención

La empresa Trans Azucarera de origen en Palmira con una trayectoria de 25 años y con sucursal en Pereira desde hace 19 años, ha venido funcionando básicamente con la utilización de insumos implementados desde su puesta en marcha, sin modificaciones o cambios relevantes, sin embargo, se evidencia que bajo la premisa ya mencionada de la modernidad; es necesario llevar a la actualidad, buscando mejoramiento y un éxito más real, que garantice sostenibilidad en el mercado.

Por lo anterior, se detecta la necesidad de implementar estrategias tendientes a lograr el mejoramiento continuo de dicha situación; es decir, posicionar la sucursal dentro de los parámetros de la actualidad, sin embargo, es indispensable aclarar que hay acciones de obligada ejecución, que de no hacerse obstruirían el proceso.

Si bien es cierto que la propuesta de intervención debe tener connotación estratégica, no se puede entrar a desarrollar sin hacer un consciente cambio operacional en la empresa Trans Azucarera sucursal Pereira; es prudente indicar que dicha sucursal ha venido pasando por un letargo que no le ha sido favorable, cuando de evolución se habla, con el agravante de que en ella solo labora una persona como parte de Azucarera, pues los afiliados son componente esencial de la empresa mas no funcionarios directos.

Una dificultad importante tiene que ver con los procedimientos operativos a intervenir como son: la modernización de gestión archivística y la implementación de una herramienta virtual que agilice la emisión de documentos como la del Formato Único de Extracto de Contrato (FUEC)

Para conocer el problema de intervención se utilizó el método de investigación según recolección de datos primaria cuantitativa, aplicando una técnica de recolección de información denominada encuesta de satisfacción al 24% de los afiliados activos de la sucursal, entendiendo que la empresa cuenta con un total de 50 afiliados y fueron encuestadas 12 personas (ver apéndice 1). Se demostró que éstos poseen apatía y actitud negativa frente a los procesos de la empresa (Pagos de administración, costos operacionales renovación de documentos vencidos y emisión de FUEC) y a los beneficios que de ella reciben causando que las relaciones se deterioren cada vez más, pues el operar de la empresa no sostiene una postura empática frente a las expectativas y/o necesidades de sus afiliados y el concepto que se tiene respecto a la compañía es que ésta es la única beneficiada en cada una de las relaciones dando como resultado una constante amenaza para la rentabilidad y el sostenimiento en el mercado, a la solidez como empresa y a la individualidad de sus afiliados.

Concepto	Frecuencia absoluta				Frecuencia relativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Ambiente	0	0	8	4	0	0	66.66%	33.33%
Atención	0	0	10	2	0	0	83.33%	16.60%
Rapidez del servicio	0	0	6	6	0	0	50%	50%
Acompañamiento	0	2	6	4	0	16.66%	50%	33.33%

Tabla 1. Encuesta de satisfacción afiliados

Fuente: elaboración propia

En síntesis, la dificultad está en que la empresa no genera suficiente credibilidad y confiabilidad en los afiliados de la sucursal Perera; en general la lejanía de las instalaciones de las oficinas principales y la poca interacción, han deteriorado las relaciones de la empresa con los afiliados; los canales de comunicación son limitados a la intermediación del funcionario encargado de la oficina Pereira, quien carece de suficiente poder decisorio y por ende, coarta celeridad en la resolución de problemas; los procesos están supeditados a la revisión y aprobación de los funcionarios de rango superior de la oficina principal ubicada en Pereira y son realizados con formatos e insumos que requieren ser adaptados a la modernidad para hacer más eficaz el proceso.

También se utilizó en la investigación exploratoria un método de investigación cualitativo, mediante observación directa, que se realizó en el desarrollo de la actividad cotidiana de la sucursal (Ver apéndice 2), se ratifica que la relación afiliado-empresa, requiere un fortalecimiento ofreciendo beneficios de la empresa a los afiliados que cambien la imagen negativa y apática que estos tienen de la entidad Trans Azucarera. Dichos cambios deberán incluir la modernización en los procedimientos administrativos como la celeridad en la emisión de documentos y la inmediatez en la respuesta sobre sus estados financieros; esto, dará a los afiliados mayor confianza y estímulo para ver más positivamente los procesos que se hacen en la sucursal de Pereira, el ejemplo más puntual está en la emisión del Formato Único de Extracto de Contrato FUEC, documento esencial para la ejecución de la actividad en el servicio de transporte especial escolar (una, por cada servicio), donde se estipulan los datos mecánicos del vehículo y sus características, estado y fechas del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT, licencia de conducción de los conductores, Pólizas de Responsabilidad civil, extracontractual y contractual, que por supuestos deben estar al día al momento de expedir el FUEC.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Diseñar e implementar una reestructuración administrativa para la competitividad en la sucursal Pereira de la Empresa Trans. Azucarera Ltda. en el año 2017.

2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Mejorar la imagen comercial de la Sucursal Pereira de Trans Azucarera Ltda. mediante el empoderamiento de sus afiliados; persuadiéndolos al crecimiento personal y profesional constante con capacitaciones del orden sicosocial y legal.

- ✓ Describir y mejorar el proceso administrativo de modernización en la sucursal Pereira implementando la plataforma “Rodando en Línea” de los afiliados activos.

- ✓ Describir y mejorar el proceso administrativo de los afiliados inactivos.

3. Justificación

En términos de novedad en el campo del conocimiento como administrador de empresas aporta significativamente a través de la modernización de los procesos administrativos que generan cambios en la forma de desarrollar las actividades empresariales.

El crecimiento individual del componente humano de la empresa se constituye en un factor diferencial que favorece al afiliado como uno y a la empresa como un todo.

Se genera una pertinencia académica y práctica en la medida que la realización de la pasantía parte de uno de los pilares de la administración que es la organización administrativa.

Ofrece la posibilidad de llevar a la práctica el ejercicio de influencia y dirección del administrador en busca de un bien común.

Este informe de pasantía permitirá que la empresa desarrolle procesos de mejoramiento de cartera, progresos en las relaciones laborales, creciente sentido de pertenencia y afianzamiento del grupo de afiliados con el retorno de los inactivos.

4. Marco Referencial

4.1 Marco Teórico

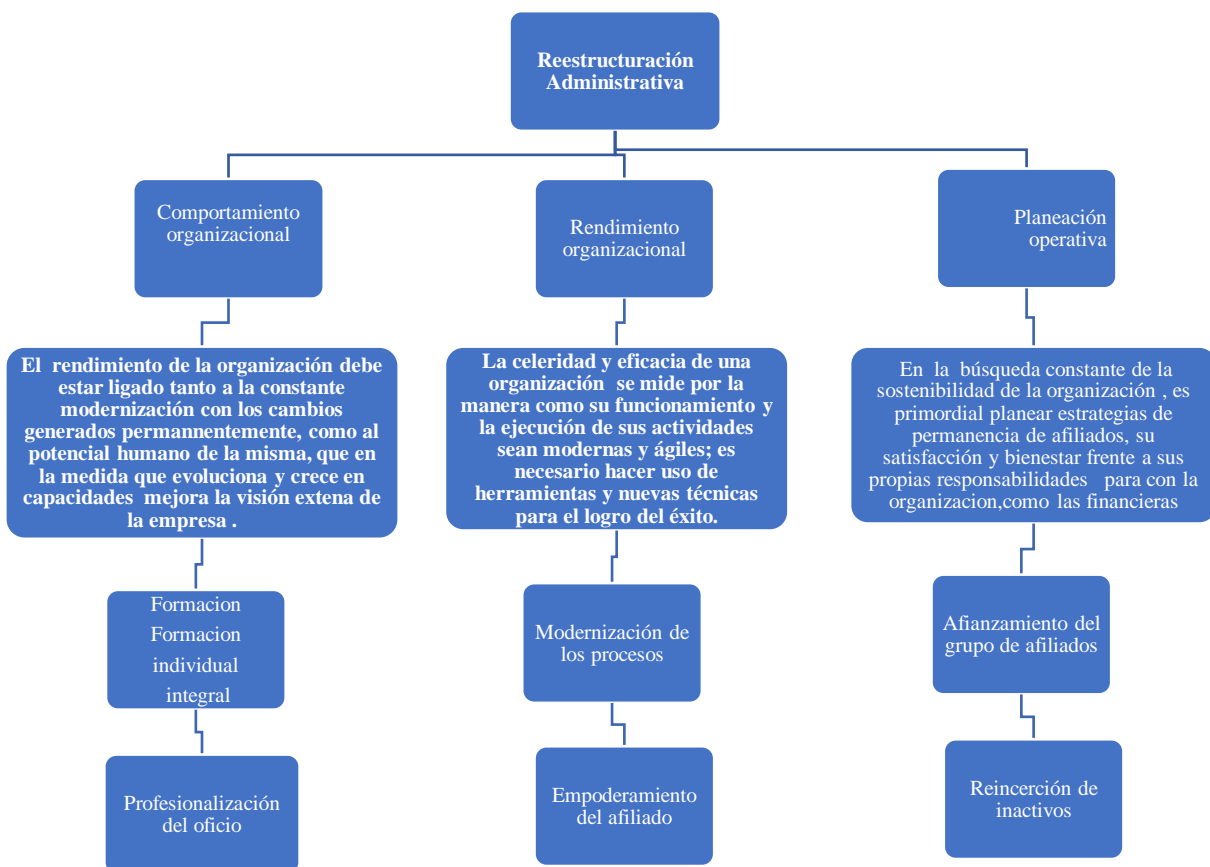


Ilustración 1. Mapa conceptual

Fuente: Elaboración propia

Macro perspectiva del CO. Se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo. Es lo que llamamos comportamiento macro organizacional y se refiere al estudio de la conducta de organizaciones enteras. El enfoque macro del CO se basa en comunicar, liderar, plantear decisiones, manejar el estrés y los conflictos, negociar y

coordinar actividades de trabajo, así como en distintos tipos de poder y política. Cada cabeza es un mundo, pero dos cabezas piensan mejor que una. Esta máxima también se aplica al trabajo en grupo. En muchas organizaciones, los grupos, equipos o comisiones toman buena parte de las decisiones. (Chiavenato, 2009)

Las decisiones grupales tienden a ser superior que las decisiones puramente individuales, la idea de que dos cabezas piensan más que uno tiene sus fundamentos, la toma de decisiones grupal ayuda a obtener diversas opiniones sobre temas a tratar; dar importancia a las sugerencias, opiniones y situaciones particulares de los miembros de una organización y obtener de ello una idea general que redunde en cambios importantes tendientes a lograr una modernización como valor agregado de una empresa, asegura el éxito a la tarea del administrador.

El cambio parece ser el paradigma del mundo actual de los negocios. La palabra turbulencia se utiliza con frecuencia para caracterizar el ambiente cada vez más dinámico y cambiante en el cual se desenvuelven las organizaciones. Los cambios son cada vez más rápidos y profundos: velocidad y ruptura, creatividad e innovación, cambiar o morir es el grito de guerra de muchos administradores del mundo entero. (Chiavenato, 2009)

En estos procesos de cambios se producen sentimientos y emociones que pueden llegar a afectar el desempeño, productividad y la satisfacción de las personas que pertenecen a la entidad; resistirse a los cambios es “normal”; es aquí cuando se engrandece la labor del administrador quien debe partir de la base de las situaciones a cambiar, diseñando, construyendo y poniendo en marcha estrategias que lleven a cambios que causen impacto y mejoramiento, esto con su consecuente liderazgo y supervisión, que dan a las personas estabilidad y seguridad.

El desempeño de una organización depende de la conjunción de varios factores críticos: estrategia, tecnología, diseño y cultura organizacional y, sobre todo, talento humano. Sin personas las organizaciones no pueden hacer nada. Ellas son el dínamo que las impulsa. Sin embargo, es preciso que ese talento humano posea conocimientos, habilidades y competencias; para que pueda generar resultados, debe estar inmerso en un entorno de trabajo basado en un diseño organizacional favorable y en una cultura participativa y democrática. Además, la motivación de las personas es indispensable. El desempeño individual, que es la base del rendimiento de la organización, depende en gran medida de que las personas estén motivadas. No cabe duda de que varios factores que actúan en forma simultánea moldean y condicionan el desempeño individual, como ocurre con las capacidades y competencias de las personas, el liderazgo y el entrenamiento, la orientación, la dedicación y el esfuerzo. Sin embargo, la motivación es la columna vertebral del comportamiento de las personas. (Chiavenato, 2009, pág. 236)

Una organización es un TODO, visto como una articulación con el componente más valioso que es el humano, una parte líder que dirige y es la encargada de ejercer acciones administrativas donde depende todo el funcionamiento, implementar estrategias que lleven al desarrollo exitoso de los objetivos, y una parte operativa que tiene a su cargo la productividad haciendo uso de sus potencialidades. Todos aplicando el componente tecnológico y en constante crecimiento con capacitaciones que otorgan un valor agregado a cada individuo; en unísono conjugados con un mismo horizonte.

Las personas son el principal patrimonio de las organizaciones. El capital humano de las organizaciones —compuesto por personas, que van desde el más simple obrero hasta el principal ejecutivo— se ha convertido en un asunto vital para el éxito de un negocio y la principal diferencia competitiva entre las organizaciones. (Chivenato, 2009, pág. 370)

Toda empresa u organización está basada en una Idea de una o varias personas, en cada una de ellas es indispensable la actuación de más personas cumpliendo diversos roles que se conjugan entre sí para lograr objetivos; es decir, de acuerdo a las habilidades, capacidades y competencias, cada persona aporta, sin embargo, todo depende del estímulo recibido para tales fines; la parte motivacional engrandece las capacidades, el interés y la entrega que cada individuo.

En el ambiente actual, caracterizado por la complejidad, el cambio, la incertidumbre, la competitividad y la globalización, para administrar eficazmente el potencial de las personas en una organización, se hace indispensable estar preparado para comprender la multiculturalidad de sus trabajadores, así mismo, comprender las similitudes entre las personas es importante si se desea tener éxito en el desempeño de la función directiva. (Chivenato, 2009, pág. 150)

Dentro del liderato que por naturaleza debe tener el administrador-directivo exitoso, está la obligación de ver al personal a su cargo, desde la individualidad como el más valioso elemento en un conjunto diverso en potencialidades, talentos, capacidades y actitudes; no se puede desconocer la influencia del entorno y la cultura de las personas; la tarea del administrador es encontrar un punto de equilibrio que logre una interacción eficaz en la multiculturalidad y nivel de disposición de cada trabajador.

Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así, la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio. (Chivenato, 2009, pág. 371)

Viendo al individuo desde su humanidad, sin desconocer su entorno y situación de vida, es básico que se pueda superar permanentemente, ya que, con ello, la organización obtiene personal más preparado y por ende más productivo.

La planeación operativa que se debe desprender de la planeación funcional (la cual, a su vez se desprende de la planeación corporativa) consiste en la planeación que definen los diferentes cargos operativos para especificar su respectivo aporte al desarrollo de la planeación funcional. El horizonte de tiempo para este tipo de planeación es el día a día. (Bernal & Sierra, 2008, pág. 54)

La planeación, siendo la base del funcionamiento de toda organización, tiene como prioridad la parte operativa; no se puede concebir un buen resultado de ningún principio administrativo sin el aporte que día a día hace la operatividad a la planeación funcional de una empresa.

4.2 Marco legal

Algunas de las normas identificadas para cumplir con la reglamentación vigente de acuerdo al sector en el que se encuentra la empresa son:

- ✓ Resolución 431 de 14 marzo de 2017 «Por el cual se modifica y adiciona el Capítulo 6 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1079 de 2015, en relación con la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial, y se dictan otras disposiciones. ((Ministro) & (Viceministra), 1992)
- ✓ Resolución 1069 sobre el FUEC, por medio de la cual nos guiamos para dar entrega a nuestro afiliado del “Formato Único de Extracto de Contrato (FUEC). ((Ministro) & (Viceministra), 1992)
- ✓ La ley 336 de 1996 (diciembre 20) por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte. ((Ministro) & (Viceministra), 1992)
- ✓ El decreto 348 de 2015 de febrero 25 del 2015 el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial en conjunto con otras disposiciones. ((Ministro) & (Viceministra), 1992)
- ✓ El decreto 431 de 2017 es para nosotros uno de las más importantes ya que por medio de esta norma podemos guiarnos para hacer diversos procesos en la

empresa, donde conocemos, derechos y obligaciones tanto de afiliado como de la entidad. ((Ministro) & (Viceministra), 1992)

- ✓ Resolución 315 de 2013 donde se adaptan unas medidas para garantizar la seguridad en el transporte público terrestre automotor y se dictan otras disposiciones. ((Ministro) & (Viceministra), 1992)

4.3 Marco contextual

4.3.1 Aspectos de la empresa

Trans Azucarera Ltda. Pereira se encuentra ubicada en el barrio el Jardín II etapa, bloque 6 local 3 Edificio Los cedros, teléfonos de contacto, 3369860 en Pereira; pertenece al sector de servicios; una empresa dedicada a prestar servicios de turismo y transporte escolar, a continuación, se evidencia el organigrama de Trans Azucare Ltda.

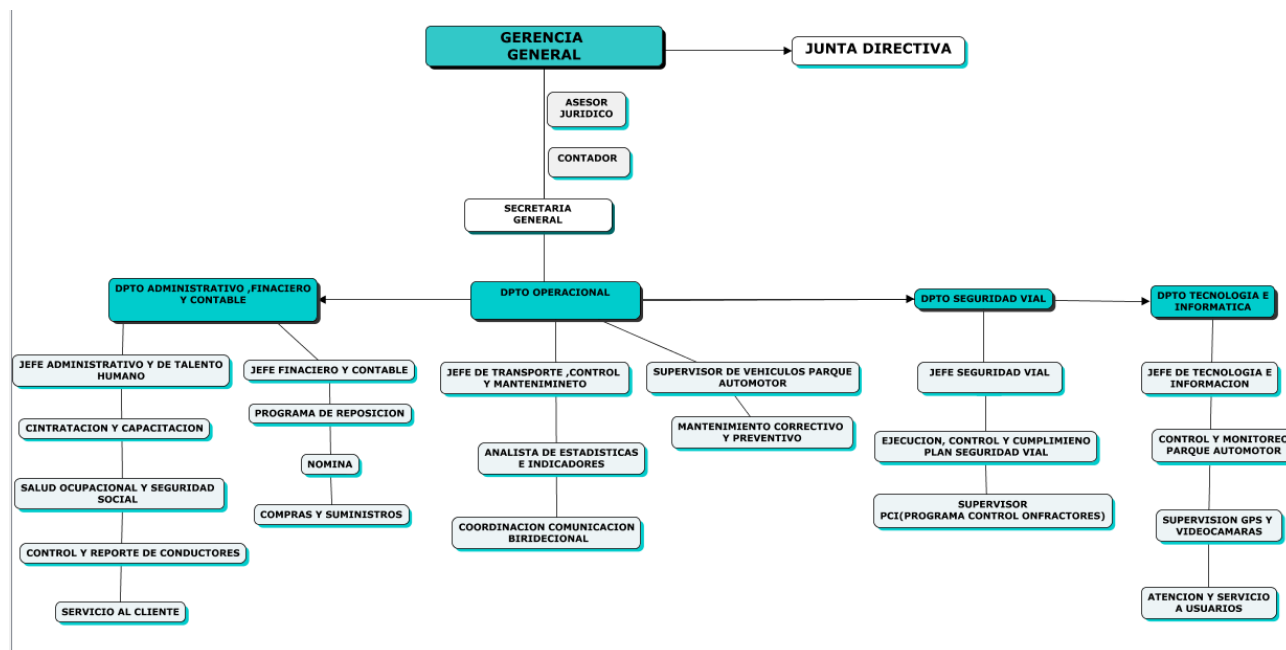


Ilustración 2 Organigrama Azucarera

Fuente: (archivos Trans Azucarera)

La empresa lleva el nombre De Transportes Especiales Trans Azucarera Ltda., el año de fundación es 1994, su fundador y aun gerente es el señor Eustorgio Domingo Narváez Patiño con el propósito inicial de atender a varios asociados de distintas empresas de transporte, inconformes con las empresas en donde estaban asociados, la empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Palmira con sedes en Pereira, Armenia y Yopal, algunos de los hechos más representativos fueron : el empresario antes de iniciar su propio negocio gerenciaba una empresa de transportes en el Valle del Cauca, lo que le brindó experiencia en el sector, otro hecho que argumenta el empresario que fue importante para la creación de su propia empresa fue el de la pérdida de uno de sus vehículos en un accidente, también está el hecho de tener afiliados en otros lugares del país fuera del valle del cauca.

¿En qué negocio está la empresa Trans Azucarera?

La empresa se encuentra en el sector del transporte, para suplir todos s que tengan esta necesidad. Sus productos son la prestación de sus vehículos propios y de sus afiliados para, también esta ofrecer cupos, insumos, asesorías para aquellos que tienen carros en el transporte público, los clientes de Trans Azucarera son personas naturales o jurídicas para celebrar contratos en el servicio de transporte especial, de turismo, transporte de personal empresarial, estudiantil y propietarios de vehículos públicos.

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> * Parque Automotor actualizado * El buen Nombre * La estructura Fisica * Comunicación directa con el ministerio * Proveedores dan plazo de pago 	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> * El alto nivel de turismo en el valle del cauca y colombia * Cada vez mas estudiantes necesitan servicio de transporte * Certificar con normas de gestion y control de calidad ISO * Aprovechar los TLC para conseguir equipos e insumos a bajo costo
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> * Revisiones preventivas * Motoristas con bajo nivel educativo * Distribucion y control de costos fijos directos e indirectos. 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> * Cambio de normatividades * Quejas y reclamos por incorformidades * Mora y posibles anulación de contratos con proveedores y clientes * Chatarización de vehiculos modelo antiguo

Ilustración 3 DOFA Azucarera

Fuente: (archivos Trans Azucarera)

4.3.2 Aspectos del pasante o practicante

Geraldine Narváez Plata es actualmente la sub gerente de la empresa, con número de contacto, 3164432304, correo electrónico, transazucareraltda@hotmail.com, desempeño el cargo de Administradora seccional de Pereira, con un contrato a término fijo, laboro de lunes a viernes de 8am a 12:30pm y de 2:00pm a 5:30, sábados de 8:00am a 1:00pm, mi retribución es de un salario legal vigente, \$737.717 (setecientos treinta y siete mil setecientos diez y siete pesos MCTE)

5. Resultado de intervención

Para dar respuesta al primer objetivo planteado que fue mejorar la imagen comercial y partiendo de la importancia del afiliado para la compañía se ha logrado una paulatina y positiva transformación de la percepción que tienen hacia la empresa con la implementación de la estrategia de modernización a través de la implementación de 3 charlas persuasivas sobre relaciones humanas, solidaridad y servicio al cliente, que han sido determinantes para que a la fecha se visualice más claramente el perfil ideal del afiliado de Trans Azucarera.

Tipo de capacitaciones	Número de asistentes
Relaciones humanas	25
Solidaridad	20
Servicio al cliente	28

Tabla 2. Capacitaciones a afiliados

Fuente: elaboración propia



Ilustración 4. Foto de asistencia a capacitación

Fuente: elaboración propia

Como resultado de las capacitaciones los afiliados acrecentaron el nivel de satisfacción y sentido de pertenecía al ser partícipes de la estrategia de formación en conocimientos básicos de relaciones interpersonales y las certificaciones, de orden legal, como las reglamentados por el SENA (“Transportar Usuarios en Vehículos Automotores de Servicio Especial de acuerdo a la Normatividad” y “Alistar Vehículos de Transporte de Pasajeros Categoría C1 Según Procedimientos de Fabricante y la Empresa”) y TRÁNSITO (“Normas de Tránsito y Comportamiento Vial”), mediante la obtención de los certificados expedidos por SENA (ver anexo 2), y TRANSITO (ver anexo 3), el afiliado agrega a su hoja de vida un componente que, aparte de cumplir con la norma, les otorga profesionalización como conductores lo cual a su vez hace diferencia favorable en la empresa.

Los tips dados en las charlas se reflejan en un afiliado más amable, seguro y comprometido con representar a Trans Azucarera ante la competencia, logrando que la parte administrativa y gerencial de la oficina principal acaten la sugerencia que se hace en esta intervención sobre acercarse más al afiliado de la sucursal, viéndolo como a la persona trabajadora que busca básicamente suplir sus propias necesidades

En el marco de las charlas mencionadas, realizadas en asambleas generales, se logró un incremento en la asistencia como respuesta favorable de los socios quienes hoy muestran interés y aprobación de los procesos de la empresa.

Las charlas ejecutadas en su conjunto generan una estrategia de profesionalización del afiliado que generó que la empresa tenga una imagen institucional que se refleja en el actuar de sus afiliados; obtenidos estos frutos de empoderamiento y respeto de empresa y afiliados, se recomienda continuar la búsqueda del “perfil” ideal del afiliado mediante la certificación que se obliga según la Resolución 431 de 14 marzo de 2017 «Por el cual se modifica y adiciona el Capítulo 6 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1079 de 2015, en relación con la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial, y se dictan otras disposiciones. (Ministerio de Transporte , 1992), certificación del SENA “Alistar vehículos de transporte de pasajeros categoría C1 procedimientos del fabricante y la empresa”, realizado por el 50% de los afiliados, quienes pueden contar con este aval como componente de sus currículos

que de hecho se tornan más profesionales, el 50 % restante recibió la capacitación de TRANSITO “Normas de Tránsito y Comportamiento Vial”

Para desarrollar el segundo objetivo que fue describir y mejorar el proceso administrativo de modernización en la sucursal Pereira implementando la plataforma “Rodando en Línea” se implementa una estrategia de persuasión y estímulo a través de la realización de tres asambleas generales de afiliados, dos de ellas con la totalidad de afiliados (50) y una con un número menor de afiliados (15). (Ver apéndice 3) donde están las actas de asistencia a las asambleas.

Como resultado de las asambleas se tiene que estos manifiesten abiertamente sus inconformidades y con la participación de todos los actores como lo son: la gerencia principal, dirección de sucursal de Pereira y afiliados se logra un consenso y un proceso conciliatorio que fortaleció las relaciones aumentando la credibilidad y confianza mutuas.

Como resultado de la primera asamblea se tiene la aprobación de la implementación de la plataforma “Rodando en Línea” lo cual como estrategia de modernización resultó exitoso, por cuanto hoy, los afiliados pueden obtener el Formato Único de Extracto de Contrato FUEC, esencial para su desempeño, con inmediatez y eficacia, sin exigir necesariamente su desplazamiento hacia la oficina Trans Azucarera. Ver ilustración 5 Formato anterior de FUEC e ilustración 6. Formato actualizado y en utilización de FUEC.

TRANSPORTES ESPECIALES AZUCARERA LTDA.
“TRANSAZUCARERA”
EL DULCE PLACER DE VIAJAR
NIT. 815.000.150-3

FORMATO ÚNICO DE EXTRACTO DE CONTRATO DEL SERVICIO PÚBLICO
DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL
FUEC No. 3760564022017 2229 3229

CONTRATO No. 2229
CONTRATANTE: Patricia Isaza

C.C. o NIT.

OBJETO DEL CONTRATO: TRANSPORTE DE ESTUDIANTES
Paseo familiar

ORIGEN: PEREIRA **DESTINO: AREA METROPOLITANA**

DESCRIPCIÓN DEL RECORRIDO: PEREIRA - AREA METROPOLITANA - AEROPUERTO

CONVENIO - CONSORCIO - UNIÓN TEMPORAL CON: COOMETRANSES
VIGENCIA DEL CONTRATO

FECHA DE INICIO	DIA	15	MES	JUNIO	AÑO	2017
FECHA DE VENCIMIENTO	DIA	30	MES	JULIO	AÑO	2017

CARACTERÍSTICAS DEL VEHICULO

PLACA	MODELO	MARCA	CLASE
SXF - 406	2015	FOTON	MICROBUS
NUMERO INTERNO	No. TARJETA DE OPERACIÓN		
862	1075989		

DATOS DEL CONDUCTOR	NOMBRE Y APELLIDO	No. CEDULA	No. LICENCIA DE CONDUCCIÓN	VIGENCIA
DATOS DEL CONDUCTOR 1				
DATOS DEL CONDUCTOR 2				
DATOS DEL CONDUCTOR 3				
RESPONSABLE DEL CONTRATANTE	NOMBRE Y APELLIDO	No. CEDULA	TELÉFONO	DIRECCIÓN
	Patricia Isaza	42.106.215	346-2315	mz 32 cs3 poblado 2

Calle 24 # 33 - 76 Telefax: (092) 281 0769 Tel: 275 0575
Cel.: 315 556 8621 - 310 834 8780 - Palmira V.
Ofic. Armenia: Tel:(096) 747 3363 - 737 1719
Ofic. Pereira: Tel: (6) 336 9860
E-mail: transazucareraltda@hotmail.com
Registro Nacional De Turismo No. 47010

FIRMA Y SELLO SECO REP. LEGAL

SOLO VALE EL ORIGINAL CON FIRMA Y SELLO SECO

Impreso por Naranja Impresiones/Margoto, Curan - NIT: 29.664.349-6 Calle 29 N° 28 - 50 Tel: 287 4052

Ilustración 5. Formato anterior de FUEC

Fuente: Elaboración propia

 			
FORMATO ÚNICO DE EXTRACTO DEL CONTRATO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIAL No. 376056402201703850002			
RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE ESPECIAL TRANSPORTES ESPECIALES AZUCARERA LTDA.		NIT 815.000.150-3	
CONTRATO No. 0385			
CONTRATANTE DAHIANA MARIN		NIT/CC 1.088.023.613	
OBJETO CONTRATO	TRANSPORTE ESCOLAR JARDIN CRAYOLAS Y GARABATOS		
ORIGEN-DESTINO, DESCRIBIENDO RECORRIDO: PEREIRA - AREA METROPOLITANA SE REALIZA RECORRIDO POR CADA UNO DE LOS DOMICILIOS Y SE DIRIGE AL JARDÍN CRAYOLAS Y GARABATOS			
CONVENIO CONSORCIO UNIÓN TEMPORAL CON:			
VIGENCIA DEL CONTRATO			
FECHA INICIAL	DIA 08	MES 09	AÑO 2017
FECHA VENCIMIENTO	DIA 16	MES 09	AÑO 2017
CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO			
PLACA VZR624	MODELO 1994	MARCA MITSUBISHI	CLASE MICROBUS
NÚMERO INTERNO 803		NÚMERO TARJETA DE OPERACIÓN 1092157	
DATOS DEL CONDUCTOR 1 EDIXON MARIN MONSALVE	NOMBRES Y APELLIDOS EDIXON MARIN MONSALVE	No CÉDULA 10134436	No LICENCIA CONDUCCION 10134436
DATOS DEL CONDUCTOR 2 JHON JAIRO GOMEZ OCAMPO	NOMBRES Y APELLIDOS JHON JAIRO GOMEZ OCAMPO	No CÉDULA 10.006.544	No LICENCIA CONDUCCION 10006544
DATOS DEL CONDUCTOR 3	NOMBRES Y APELLIDOS	No CÉDULA	No LICENCIA CONDUCCION
RESPONSABLE CONTRATANTE DAHIANA MARIN	NOMBRES Y APELLIDOS DAHIANA MARIN	No CÉDULA 1.088.023.613	TELÉFONO 3233897135
DIRECCIÓN Calle 24 33-76	TELÉFONO 22750575	EMAIL transazucareraltda@hotmail.com	DIRECCIÓN CRA 2 CALL 38 CS 7 CENTRO PEREIRA
		Firmado digitalmente por Eustorgio Domingo Narvaez Patiño Fecha: 2017.09.08 09:39:15 COT	
		Firma y Sello Gerente Empresa	

Documento firmado digitalmente mediante certificación custodiada por ANDES SCD S.A. según Ley 527 de 1999 y Decreto 2364 de 2012

Ilustración 6. Formato actualizado y en utilización de FUEC.

Fuente: Elaboración propia

También para el cumplimiento del segundo objetivo, como resultado de la segunda asamblea y partiendo de la necesidad de brindar herramientas que propicien empoderamiento al afiliado, la empresa Trans Azucarera en su sucursal Pereira diseña como estrategia rebajar el valor de renovación de la tarjeta de operación y costo operacional, monto que se cancela mensualmente. Además, se ofrece a los afiliados que estén al día en sus obligaciones, facilidades de pago y rebaja de costos en la revisión preventiva y en la técnica mecánica y de emisiones contaminantes de los vehículos; según convenio suscrito entre Azucarera y el Centro de Diagnóstico Automotor (CDA) Cardissel, quien se rige por los lineamientos establecidos en la resolución 3318 del 14 de septiembre de 2015 (rango de precios al usuario para servicios de CDA). Ver anexo 3.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo que fue describir y mejorar el proceso administrativo de los afiliados inactivos se empezó el proceso de restitución de la siguiente manera:

- Llamadas a cada afiliado inactivo para actualización de datos, reactivación de documentos y la negociación con la empresa de valores adeudados para su restitución a la empresa.
- Recuperación de \$000.0000 en cartera, resultado de los hallazgos de cada llamada realizada.

6. Conclusiones

De acuerdo al objetivo del mejoramiento de la imagen de la empresa; se dirigen la mirada al componente humano conformado por lo afiliados, quienes reciben charlas que los encaminan a mejorar su capacidad de relacionarse mutuamente y con los usuarios del servicio de transporte especial escolar.

Respecto de la implementación de la plataforma, como se plantea en el objetivo de mejoramiento de procesos administrativos, se evidencia efectividad y agilidad con el procedimiento y su subsecuente satisfacción del afiliado.

En cuanto a los procesos administrativos de afiliados inactivos, se logra afectar positivamente la captación de cartera con acuerdos de pago y reactivación de afiliados.

7. Recomendaciones

- Una de las principales recomendaciones es continuar con el proceso de certificación por las entidades encargadas: SENA y TRANSITO en grupos de asistencia más pequeños, es decir que durante el proceso de intervención se debe dividir el grupo de afiliados activos en partes iguales.
- Es importante para la empresa tener a todo su parque automotor activo, que sus afiliados cumplan con la entrega de todos los documentos requeridos para su funcionamiento y con sus obligaciones.
- Para los afiliados será satisfactorio ver que la empresa los reconoce como base fundamental para ella misma y que cada día lo hace más y mejor; se aconseja realizar días lúdicos haciendo partícipe a los afiliados, realizar actividades que logren dar impulso en cuanto al compromiso con la entidad, como lo sería el día del afiliado, el afiliado del mes, igualmente actividades donde no solo participen los afiliados sino también sus familias, como fiestas de fin de año o paseos anuales, entre otros.
- Con base en los resultados positivos, ya evidenciados, se pide institucionalizar las reuniones periódicas con afiliados, gerencia general y dirección regional con el fin de continuar acrecentando el sentido de pertenencia hacia la empresa.
- Se sugiere que se establezca cronograma de fechas especiales en que los afiliados podrán reunirse para jornadas de bienestar laboral donde se propenda por la

integración, (día saludable donde se realice actividad física, jornadas de spa para afiliados y familia, talleres de nutrición), además, que desde los mismos afiliados exista el compromiso de programar otra actividad que se proyecte al exterior como una acción conjunta de la empresa (obras que causen impacto social), como siembra de árboles, limpieza de algún entorno de la ciudad, caravana de vehículos en navidad con publicidad de la empresa.

8. Bibliografía

(Ministro), G. C., & (Viceministra), M. C. (30 de Diciembre de 1992). *Ministerio de Transporte* .

Obtenido de Ministerio de Transporte :

<https://www.mintransporte.gov.co/Documentos/Normatividad>

Bernal , C. A., & Sierra, H. D. (2008). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. En C. A. Bernal, & H. D. Sierra , *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (págs. 54 -150). Mexico : Perarson Educacion de Mexio S.A.

bernal, C. A. (s.f.).

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. En i. Chiavenato, *Comportamiento Organizacional* (pág. 236). Mexio, D.F: Interamericana editores, S.A de C.U.

Chivenato, I. (2009). Gestión de taletto humano. En I. Chiveato, *Gestión del talento humano* (págs. 370-371). exido, D.F: Interamericana Editores, S.A de CU.

9. Apéndices

TRANS AZUCARERA LTDA PEREIRA				
NIT. 815.000.150-3				
(6) 3369860				
ENCUESTA DE SATISFACIÓN				
El objetivo de realizar esta encuesta es para hacer un seguimiento a falencias de la empresa, y así realizar un mejoramiento en el cual todos los integrantes de trans azucarera nos veremos beneficiados.				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1. AMBIENTE	8	4		
2. ATENCIÓN	10	2		
3. RAPIDEZ DEL SERVICIO	6	6		
4. ACOMPAÑAMIENTO		2	6	4

Apéndice 1 encuesta de satisfacción

☆☆☆ Sept 14

Solicitud 1624 "cambio de placa"
 Renovación 1624
 Se hizo consignación \$250.000 a don Luis
 Preguntar por to 1677
 enviar convenio 1636
 enviar carta solicitud de desvinculación 1814
 queja atendido por el 1814
 se envia correo con respuesta de convenio 1836
 expedidos 15 fucc - respectivamente
 solicitud para cambio de letroto PTE
 Se envia cert. afiliación 1817
 PTE compro implementos de aseo, autorizado por Geraldine
 Se envia reporte diario y estado de cuenta

— 0 —

SEP 15

Se le responde correo a la empresa San Marino
 se envia factura #010 a la empresa system.
 se recibe correspondencia de Palmira con talonario de recibos
 Se consigna Pólizas 2017-2018 vehículo 16566600 a la cuenta de Luis para
 se entrega planilla de seguridad social Less
 fucc #0127 turismo entrega a 1820 con autor. de don Eustorgio

Apéndice 2 Diario de campo



PEREIRA-RISARALDA
COLOMBIA
TRANS AZUCARERA LTDA
ACEPTADA MEDIANTE RESOLUCIÓN
No 0110 DEL 30 DE NOVIEMBRE DE 1995

ACTA 001 REUNIÓN CON AFILIADOS

Lugar: Oficina seccional Pereira

Fecha: 9 de septiembre de 2017

Hora: 10 A.m.

Asistentes:

LATERAL - PLACA	
618 VOJ 675	816 RIA 685
620 VLF 772	817 WHL 033
624 WMB 148	818 VZI 006
626 SJT 189	821 VZR 610
629 VMV 696	823 BID 751
648 ARQ 139	848 PEG 387
654 VLF 835	853 DXP 102
804 VBV 035	862 SXF 406
811 YAP 125	867 CJC 158
812 SXE 110	869 PEH 993
813 WEJ 857	870 TVA 722
814 SXD 927	

ORDEN DEL DÍA

1. Firma de asistencia
2. Certificaciones expedidas por la empresa
3. Costos sobre renovación de la tarjeta de operación
4. Pago sobre las pólizas de responsabilidad civil
5. Costos operacionales

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

Con este encuentro se pretendía lograr llegar a un acuerdo sobre temas con inconformidad por parte de los afiliados de la seccional Pereira, así también lograr un acercamiento entre las partes.



Dosquebradas, 07 de Noviembre 2017

DC 051/2017

Señores
TRANS AZUCARERA PEREIRA LTDA
 La ciudad

Asunto: Propuesta de Servicio

Cordial Saludo,

Para Grupo Cardisel será un gusto tenerlos a ustedes como clientes, dé la misma forma nos complace poner a su disposición una amplia infraestructura con un capital humano, técnico y profesional capacitado en la atención de importantes empresas como la que usted representa.

Por esta razón queremos notificarle nuestras tarifas para el servicio de Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes, regidos bajo los lineamiento establecidos en la resolución 3318 del 14 de Septiembre del 2015 "Por la cual se establecen las condiciones, características de seguridad y rangos de precios al usuario para servicios prestados por Centros de Diagnóstico Automotor y se modifica la Resolución 3768 de 2013" y recientemente actualizadas por la resolución 3499 del 29 de Agosto del 2017 "Por la cual se actualizan las tarifas de los servicios del registro Único Nacional de Tránsito – RUNT". Cualquier cambio legal será debidamente comunicado; dado que estas se encuentran sujetas a cambios, no nos comprometemos en el tiempo con las mismas.

SERVICIO	Total Precio
RTM Y EC Motos de 0 - 2 años	\$ 114.826
RTM Y EC Motos de 3 - 7 años	\$ 114.926
RTM Y EC Motos de 8 - 17 años	\$ 115.126
RTM Y EC Motos con más de 17 años	\$ 114.926
RTM y EC Liviano No Publico de 0-2 años	\$ 170.918

Elaboro: Julieth Dominguez



PBX: 3400800

www.cardisel.com.co

Sede Pereira Cra. 7 # 43-96 - Sede Dosquebradas Aguazul Cra. 10 # 69-36 - Sede Dosquebradas La Rosa Av. Simon Bolivar Cra. 16 # 31-20

Anexo 1 Convenio CARDISEL



Anexo 2 certificado SENA



Anexo 3 certificado TRANSITO