



— **Cumple** —



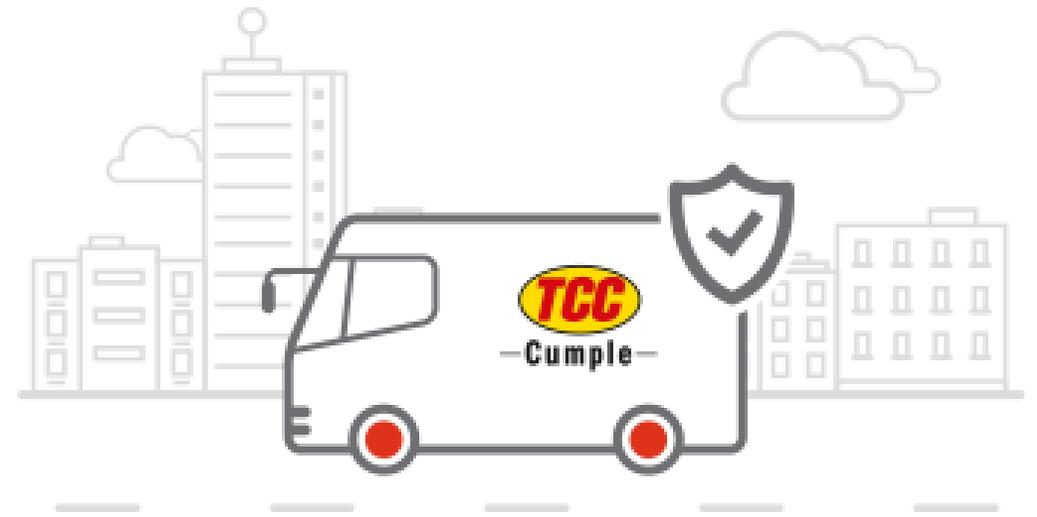
ESTRATEGIA CLIENTE INTERNO FELIZ PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN TCC BUCARAMANGA

DANIELA ANDREA VÁSQUEZ PICO

U00092058

MISIÓN

Satisfacer las necesidades en la cadena logística de sus clientes, con soluciones que contribuyan significativamente a mejorar su competitividad, generando valor para sus diferentes grupos de interés: clientes, accionistas, colaboradores, proveedores, comunidad y el Estado.



VALORES CORPORATIVOS

Responsabilidad

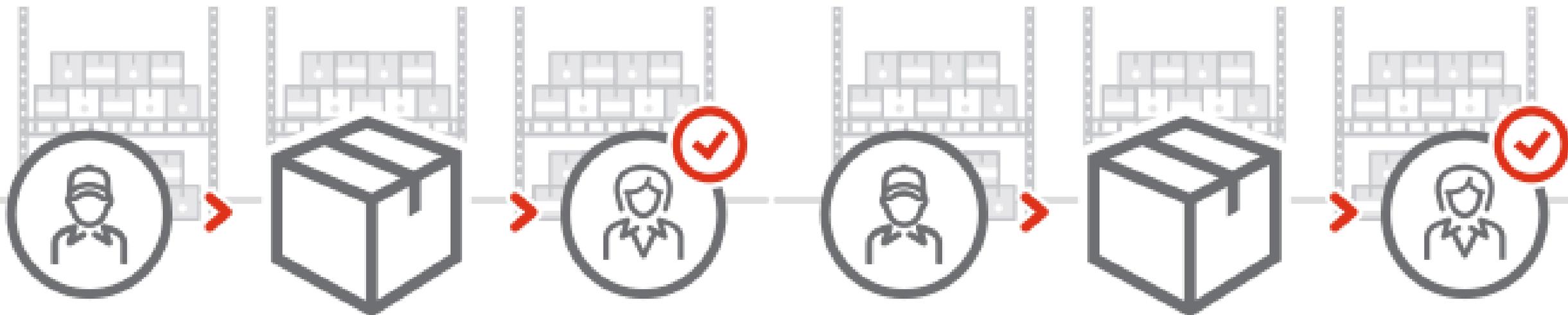
Confianza

Humildad

Persistencia

Respeto

Calidez



Gestión humana no debe enfocarse

La Organización menciona que

Según *GREAT PLACE TO WORK**, el ambiente laboral impacta directamente en el servicio al cliente, la productividad del negocio y el cumplimiento de metas y objetivos.

Situación
Problema

TCC S.A.S
*Cambios organizaciones
* Colaboradores en desacuerdo de los cambios.
* Falencias encontradas dentro de grupos focales.

*Great Place To Work es una organización que analiza aspectos de clima laboral, condiciones laborales, cultura empresarial y con ello crea un ranking de las mejores empresas para trabajar.

OBJETIVO

Diseñar una estrategia organizacional mediante actividades que tengan un desarrollo sencillo y permita generar una evidencia de la mejora en la percepción de felicidad del cliente interno de la empresa TCC regional Bucaramanga para el año 2017-2018.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

1

Diagnosticar el estado actual del clima organizacional de la empresa TCC Bucaramanga mediante la ejecución de grupos focales para el segundo semestre del año 2016, documentando la situación de la empresa.

2

Analizar comparativamente los resultados generados en el diagnostico situacional frente al realizado en periodos anteriores por parte del departamento gestión humana identificando fortalezas y aspectos por mejorar.

3

Crear las actividades mediante una cartilla institucional de la estrategia corporativa para el clima organizacional generándolo como un documento de guía y control.

4

Ejecución parcial de las actividades grupales según la cartilla institucional que incentive al mejoramiento del clima organizacional.

5

Evidenciar la felicidad del cliente interno a partir de las actividades ejecutadas sobre el mejoramiento del clima organizacional mediante un instrumento de recolección de información.

DISEÑO METODOLOGICO

TIPO DE ESTUDIO



Descriptivo - Aplicado

POBLACIÓN



TECNICAS DE RECOLECCIÓN



RESULTADOS



- Diagnosticar el estado actual del clima organizacional de la empresa TCC Bucaramanga mediante la ejecución de grupos focales para el segundo semestre del año 2016, documentando la situación de la empresa.

Objetivo
Específico

Técnica

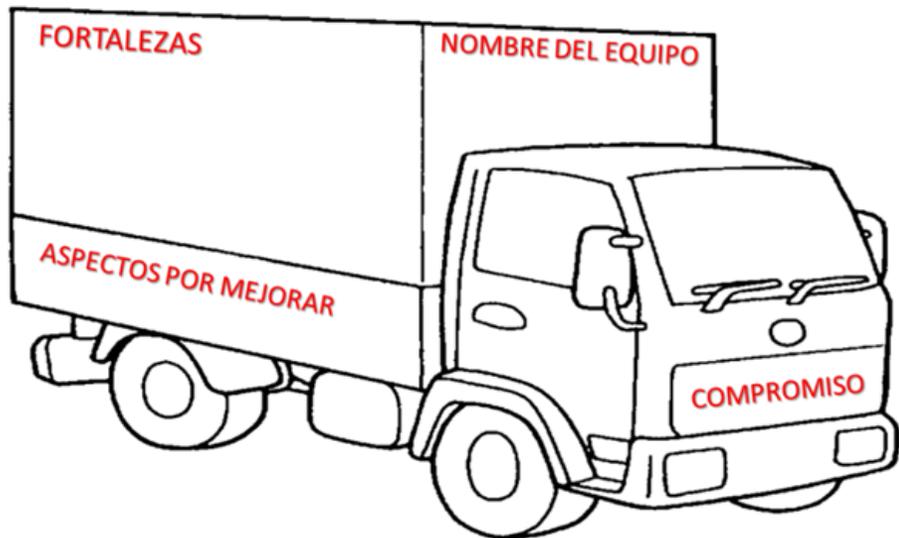
- Grupos focales

- Conocimiento del estado actual del clima organizacional de la empresa TCC en el segundo semestre del año 2016

Categoría
Nuclear

GRUPOS FOCALES

- ¿Porque piensa usted que el clima laboral de la empresa no se encuentra en las mejores condiciones?
- ¿Que podría aportar usted desde su cargo?
- ¿A qué se compromete para mejorar el clima laboral?



- Analizar comparativamente los resultados generados en el diagnóstico situacional frente al realizado en periodos anteriores por parte del departamento gestión humana identificando fortalezas y aspectos por mejorar.

Objetivo
Específico

Técnica

- Análisis documental

- Comparativo de los resultados analizados, presentando aspectos por mejorar y fortalezas del clima en la empresa TCC.

Categoría
Nuclear

HISTORICO GENERAL DESDE TCC PRINCIPAL

| VARIABLE | DEFINICIÓN | PUNTAJE Y CONCEPTO 2008 | PUNTAJE Y CONCEPTO 2010 | PUNTAJE Y CONCEPTO 2012 | PUNTAJE Y CONCEPTO 2014 | PUNTAJE Y CONCEPTO 2016 |
|--------------------------------|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Apoyo del jefe | Percepción del grado en que el jefe respalda, estimula y da participación a sus colaboradores. | 27 Deficiente | 29 Deficiente | 33,2 Bajo | 31,7 Bajo | 23,4 Deficiente |
| Claridad Organizacional | Grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la Organización. | 57,8 Medio Alto | 50,4 Medio Alto | 44,3 Medio Bajo | 43 Medio Bajo | 41,3 Medio Bajo |

| | | | | | | |
|---|---|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|
| Trato Interpersonal (train) | Percepción del grado en que el personal se ayuda entre sí y sus relaciones son de cooperación y respeto. | 39 Bajo | 33,9 Bajo | 37,6 Bajo | 30,5 Bajo | 24,1 Deficiente |
| Disponibilidad de Recursos (DISRE) | Percepción del grado en que el personal cuenta con los equipos, los implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo. | 49,5 Medio Bajo | 27,3 Deficiente | 28,9 Deficiente | 22 Deficiente | 31,2 Bajo |

| | | | | | | |
|----------------------------|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---|
| Valores colectivos | Cooperación, responsabilidad y respeto | 39,4 Bajo | 29,9 Deficiente | 36,7 Bajo | 28,3 Deficiente | Se eliminó la Variable. Se cambió por AOP |
| Estabilidad (ESTA) | Percepción del grado en que los empleados ven claras posibilidades de permanencia de la Organización y estiman que a la gente se la conserva o despiden con criterio justo. | 56,4 Medio Alto | 53,9 Medio Alto | 52,1 Medio Alto | 50,9 Medio Alto | 45,4 Medio Bajo |
| Retribución (RETRI) | Grado de equidad percibida en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo. | 69,6 Superior | 64,9 Superior | 63,2 Superior | 65,5 Superior | 60,6 Superior |

| | | | | | | |
|--|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------|------------------|
| <p>Coherencia (COHER)</p> | <p>Percepción de la medida en que las actuaciones del personal y de la Organización se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos.</p> | <p>53,3 Medio Alto</p> | <p>43,3 Medio Bajo</p> | <p>49,7 Medio Bajo</p> | <p>39,4 Bajo</p> | <p>38,6 Bajo</p> |
| <p>Sentido de Pertenencia (SENPE)</p> | <p>Percepción del grado de orgullo derivado de la vinculación a la Organización. Sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.</p> | <p>46,9 Medio Bajo</p> | <p>37,2 Bajo</p> | <p>42,7 Medio Bajo</p> | <p>34,7 Bajo</p> | <p>33,9 Bajo</p> |

FORTALEZAS



PUNTUALIDAD

ORDEN

RESPONSABILIDAD

TOLERANCIA

EFICIENCIA



ASPECTOS POR MEJORAR

COMUNICACIÓN

COMPAÑERISMO

LIDERAZGO

TRABAJO EN EQUIPO

VALORES CORPORATIVOS

COMPROMISO

IGUALDAD Y EQUIDAD

- Crear las actividades mediante una cartilla institucional de la estrategia corporativa para el clima organizacional generándolo como documento de guía y control.

Objetivo Especifico

• Observación

Técnica

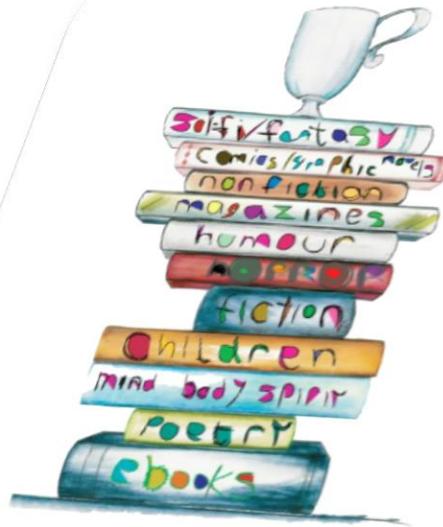
- Materializar por medio de una cartilla institucional las actividades que buscan el cumplimiento del objetivo de la estrategia.

Categoría Nuclear

GENERAL

ESPECIFICA

DIDACTICA



CARTILLA INSTITUCIONAL

La cartilla institucional contiene programas y actividades que se orientan a sostener, crear y optimizar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los colaboradores, permitiendo el aumento de los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y el sentido de pertenencia hacia la empresa.



- Ejecución parcial de las actividades según la cartilla institucional que incentive al mejoramiento del clima organizacional.

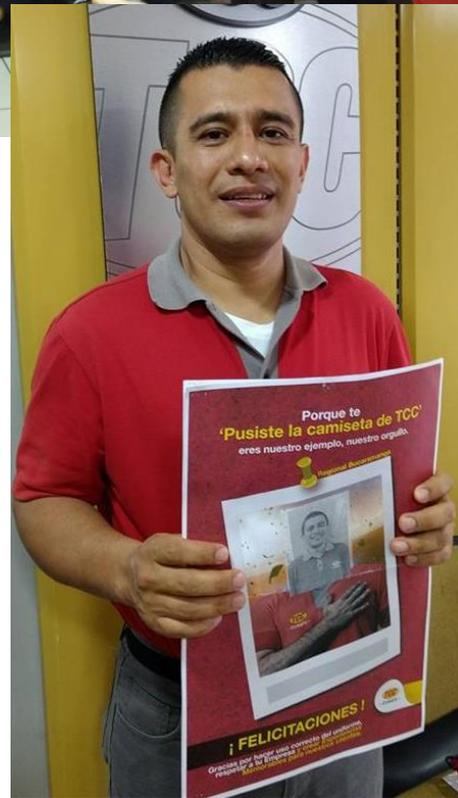
Objetivo
Específico

• **Observación**

Técnica

- Mejoramiento del clima organizacional incentivado desde la ejecución de actividades, para lograr una percepción favorable del clima interno en el ambiente laboral.

Categoría
Nuclear



13

Numero inicial de colaboradores sindicalizados

46

Durante el último el año este número ha aumentado considerablemente

38

Tras la implantación de las actividades parciales propuestas en el proyecto y otras estrategias internas de TCC, el número de colaboradores sindicalizados disminuyó un 8,2% en el último trimestre del año 2016.



Actividad de reten de Uniformes

consiste en realizar de forma sorpresa una revisión del uniforme y presentación personal.

Primera revisión sorpresa:

Participantes: 66 Colaboradores operativos.

Buen porte del Uniforme e imagen personal: 47 Colaboradores.

Deben mejorar el porte de uniforme e imagen personal: 19 colaboradores.

Segunda revisión sorpresa:

Participantes: 67 Colaboradores operativos.

Buen porte del Uniforme e imagen personal: 56 Colaboradores.

Deben mejorar el porte de uniforme e imagen personal: 11 colaboradores.

- Evidenciar la satisfacción del cliente interno de las actividades ejecutadas sobre el mejoramiento del clima organizacional mediante un instrumento de recolección de información.

Objetivo
Específico

Técnica

- Encuesta de satisfacción

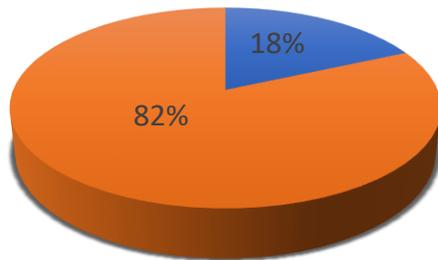
- Medición de la satisfacción del cliente interno, posterior a la ejecución de las actividades del clima organizacional de la empresa TCC.

Categoría
Nuclear



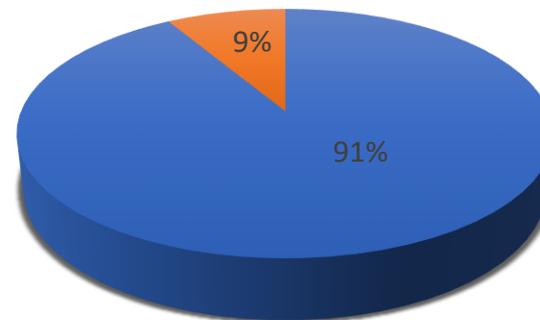
ENCUESTA

¿En que área de la empresa trabaja?



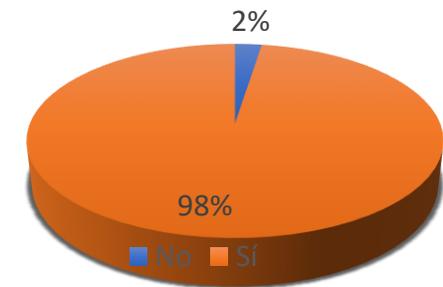
■ Area Administrativa ■ Area Operativa

¿Participó en las actividades de Halloween, Reten de uniformes y/o Festividades navideñas del año 2016?



■ Si ■ No

¿Considera que este tipo de actividades le permiten compartir momentos agradables con sus...



■ No ■ Si

CONCLUSIONES

- **Para generar un excelente clima organizacional la compañía debe contar con personas motivadas, que ayuden a mejorar los estándares de productividad, eficacia y servicio, de acuerdo con la teoría del Great Place to Work.**
- **Se identificó la necesidad de mejorar aspectos como el liderazgo, el compañerismo, trabajo en equipo, compromiso, igualdad, comunicación, valores, equidad y respeto, de acuerdo con la percepción de los colaboradores.**
- **Se espera que en la evaluación del clima organizacional del 2018 todos los ítems estén por encima de 40 puntos.**
- **Si tenemos colaboradores felices, tendremos clientes felices.**

RECOMENDACIONES

- **Realizar retroalimentaciones sobre las situaciones que se presentan dentro de la organización.**
- **Ejecutar actividades que se proponen en la cartilla Institucional procurando que cada actividad se ejecute con personas distintas para no afectar los tiempos de la operación.**
- **Hacer seguimientos a los planes que se tengan establecidos.**
- **Impulsar la satisfacción laboral.**

NO LO HACEMOS POR CUMPLIR
CUMPLIR ES LO QUE
DECIDIMOS HACER



CUMPLIMOS CON NUESTROS CLIENTES