

**IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE  
*INTERNAL BRANDING* COMO ESTRATEGIA  
DE RETENCIÓN DE PERSONAL PARA LA  
EMPRESA CORPORACIÓN CLUB UNIÓN**

***DANIELA JAIMES PAREDES***

***U00121592***

***COHORTE XXIX***

**DIRECTOR EMPRESARIAL**

**Germán Murillo Carreño**

**DIRECTOR ACADÉMICO**

**Angélica María Gómez Gómez**

**DIRECTOR METODOLÓGICO**

**Oscar Mauricio Lizcano**

***202113***



# TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación de la empresa formadora
2. Situación problema
3. Objetivo general
4. Objetivos específicos
5. Diseño metodológico de la investigación
6. Desarrollo y resultado de los objetivos específicos
7. Conclusiones y recomendaciones



Duale  
Hochschule  
Latinoamérica

# PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA FORMADORA

## Reseña histórica:

- Fundado el 14 de enero de 1997 como “Club de los Gremios Unidos”
- En 1946 la junta directiva de aquella época aprobó su cambio de nombre a Club Unión S.A.
- En 1965 adquirió la sede donde está ubicada actualmente

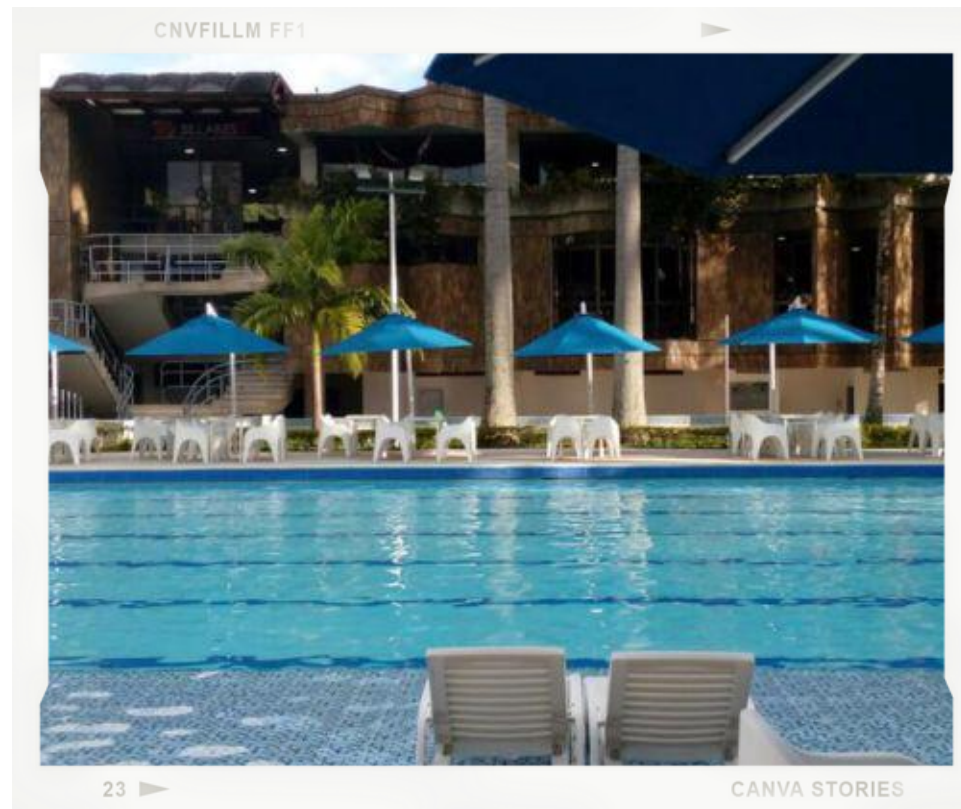
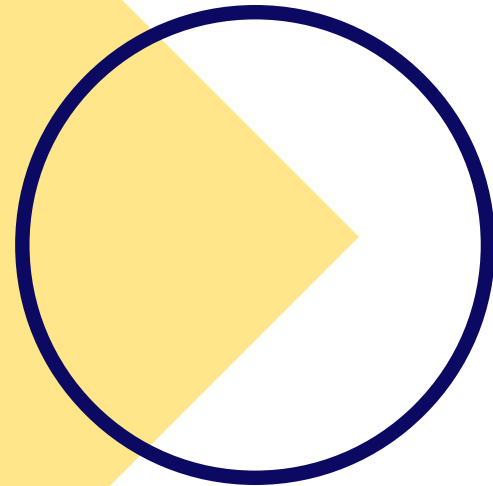
## MISIÓN

- Satisfacer las necesidades.
- Proporcionar exclusividad en un ambiente familiar, de paz y tranquilidad.

## VISIÓN

- Club número 1 en el Área Metropolitana de Bucaramanga en el 2023.
- Mejoramiento de procesos.
- Innovación de infraestructura.
- Posicionamiento de la marca.



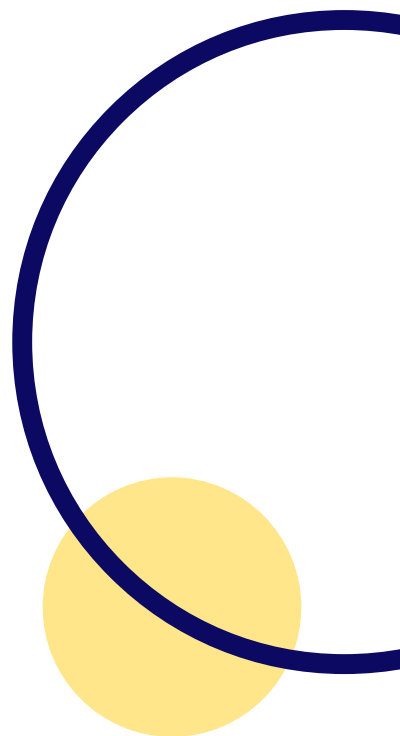


## SERVICIOS DEL CLUB UNIÓN

Eventos: 10 espacios para la realización de los eventos.

Áreas recreativas: parque, bolos americano y salón de cartas.

Áreas deportivas: tennis, fútbol, squash, natación, gimnasio y billar.



## 2. SITUACIÓN PROBLEMA

### AÑO 2019



- 70 colaboradores área administrativa y operativa  
rotación del 27.5%

### AÑO 2020



- Covid 19  
- 50% de los contratos se terminaron  
- 34 colaboradores

### AFECTÓ INDIRECTAMENTE FACTORES DE:

- Satisfacción laboral
- Sentido de pertenencia
- Indicador de rotación
- Gastos de vinculación y desvinculación
- Compromiso organizacional
- Gestión del conocimiento



## 2.1 PREGUNTA PROBLEMA

*¿De qué manera se puede generar una cultura de compromiso organizacional como estrategia de retención de personal en la Corporación Club Unión?*



### 3. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un plan de *Internal Branding* como estrategia de retención de personal, generando una cultura de compromiso organizacional de la Corporación Club Unión para el primer semestre del año 2021.



## 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Identificar los factores de la cultura de compromiso organizacional, mediante la revisión de fuentes secundarias para el diseño del instrumento de recolección de información.



Diagnosticar la cultura de compromiso organizacional mediante la interpretación de los resultados de la aplicación del instrumento, analizando los factores que inciden dentro de la organización.





## 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Formular un plan de **Internal Branding** encaminado a la estrategia de retención de personal, interviniendo los factores asociados a la cultura de compromiso organizacional.
- ✓ Evaluar las tácticas del plan de **Internal Branding** implementadas, mediante la aplicación de instrumentos de medición para la valoración de la efectividad.



# 5. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN



## CUANTITATIVO

### *Encuesta*

- Cuestionario medición de cultura de compromiso organizacional
- Cuestionario efectividad de las tácticas

## ANÁLISIS DOCUMENTAL DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS :

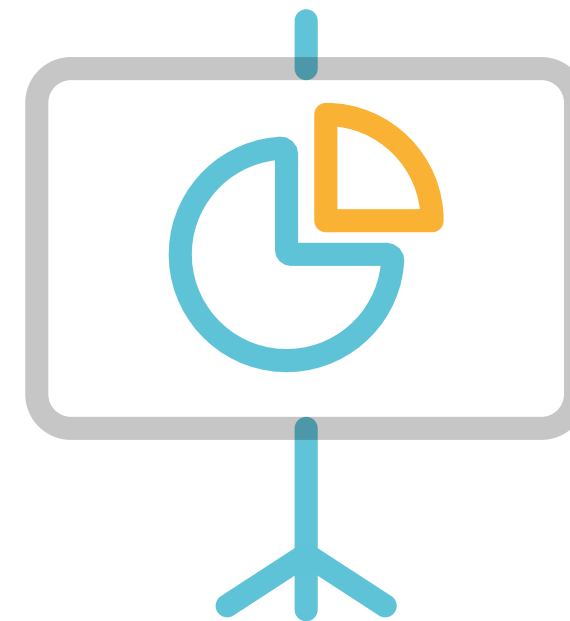
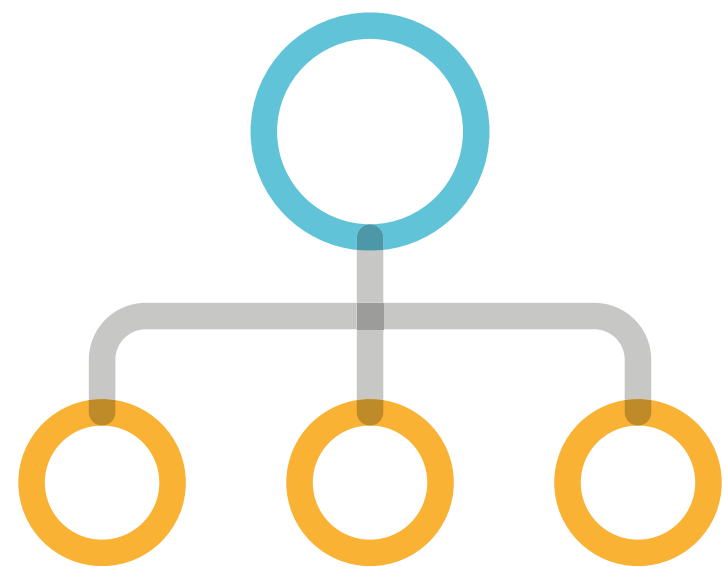
- Conceptos del área de Recursos Humanos
- Nueva documentación
- Análisis multivariado de medición de cultura de compromiso organizacional



# Diagnóstico inicial

## ELEMENTOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

- Identidad.
- Sistemas de control.
- Estructura organizacional.
- Clima.
- Hábitos.



# ✓ Diagnóstico inicial

## ENCUESTA MEDICIÓN DE CULTURA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

**Objetivo:** Diagnosticar la apropiación de los elementos de cultura organizacional que hacen parte de la Coporacion Club Unión mediante una encuesta que determine el grado de compromiso de los colaboradores, para el desarrollo de un plan de **Internal Branding** como estrategia de retención de personal.



|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
|  | <b>CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN</b> | <b>Código:</b>         |
|  | Encuesta  | <b>Versión:</b> 01     |
|  | Medición de Cultura Organizacional para el 2021         | <b>Fecha:</b>          |
|  |   | <b>Página:</b> 4 de 11 |

### CUESTIONARIO

- Indique su sexo:
  - Femenino
  - Masculino
- ¿Qué cargo desempeña dentro de la Corporación?

### IDENTIDAD

- ¿Durante los últimos 10 meses se le dio a conocer la misión, visión y valores de la Corporación? \*Si su respuesta es Sí responda la siguiente pregunta, de lo contrario saltarse a la 4\*
  - Sí
  - No
  1. ¿Considera que sus funciones y responsabilidades van acorde con la misión y visión de la Corporación?
    - Sí
    - No

### SISTEMAS DE CONTROL

- ¿Considera que tiene claro el Reglamento Interno de Trabajo que fue socializado en los últimos 10 meses?
  - Sí
  - No

# ✓ Interpretación de resultados

## IDENTIDAD:

- El 29% de Los colaboradores considera que el trabajo en equipo es muy bueno.
- Respecto al servicio el 42% de los colaboradores lo califica como excelente
- El respeto lo califican en 3 en una escala de 1 a 5
- Para el compromiso el 26% considera que es bueno

## SISTEMAS DE CONTROL

- El 10% de los colaboradores no conocen el Reglamento Interno de Trabajo
- El 22% considera que casi siempre se cumplen los horarios de trabajo

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

- El 50% de los colaboradores dicen que casi siempre las funciones que fueron expuestas al momento de la contratación siguen siendo las mismas



# ✓ Interpretación de resultados

## CLIMA:

- El 16% considera que casi nunca se celebra el día del trabajo
- El 80% de los colaboradores afirman que la celebración de fechas especiales son una oportunidad para fortalecer la unión entre los compañeros de trabajo
- El 45% considera que nunca se utilizan incentivos para motivar al colaborador

## HÁBITOS:

- El 45% considera que casi nunca recibe apoyo de sus compañeros de trabajo.

## ROTACIÓN DE PERSONAL:

- El 22.5% están dispuestos a retirarse de la Corporación.



# ✓ Plan de *Internal Branding*

**Objetivo:** Generar cultura de compromiso organizacional en los colaboradores como estrategia de retención de personal para el año 2021.

- Valores corporativos.
- Charla cultura organizacional.

**CULTURA ORGANIZACIONAL**

**MISIÓN**

- Satisfacer las necesidades de los socios, beneficiarios, invitados y clientes de Bucaramanga y su Área Metropolitana.
- Ofrecer calidad en los servicios recreativos, deportivos y sociales a través del mejoramiento continuo de los procesos internos.
- Proporcionar exclusividad en un ambiente familiar, de paz y tranquilidad mediante la implementación de valores como la amabilidad, el trabajo en equipo, la puntualidad y el respeto y tolerancia, así como el desarrollo de las competencias de nuestros colaboradores.

**VISIÓN**

En el 2023 seremos el club social número 1 en el Área Metropolitana de Bucaramanga en cuanto al servicio al cliente, competitividad de precios y reconocimiento en la prestación de servicios sociales, recreativos y deportivos, mediante la constante innovación en infraestructura, mejoramiento de procesos y posicionamiento de la marca.

**VALORES**

- Trabajo en equipo
- Respeto y Tolerancia
- Puntualidad y Responsabilidad
- Amabilidad

**CAPACITACIÓN FACTORES DE CULTURA ORGANIZACIONAL**

Esta encuesta se realiza como evidencia de que la capacitación se realizó y como soporte para mi proyecto de grado, para que por favor la respondan. Gracias.

*\*Obligatorio*

Cargo al que pertenece \*

Tu respuesta

¿Qué es la Cultura Organizacional? \*

- La satisfacción de los clientes
- Vender productos y servicios con entusiasmo
- Normas y valores por los que se rige una empresa
- Ninguna de las anteriores

Mencione una palabra que caracterice nuestra visión y lo que seremos en el año 2023 \*

Tu respuesta

Seleccione los valores corporativos del Club Unión \*

- Simpatía, Tolerancia, Amor y Liderazgo
- Entusiasmo, escucha y excelencia
- Trabajo en equipo, respeto y tolerancia, amabilidad y puntualidad y responsabilidad
- Todas las anteriores

¿Qué nos dice la misión del Club Unión? (Seleccione más de una respuesta) \*

- Satisfacer a los socios, beneficiarios e invitados
- Competir con precios
- Ofrecer una excelente calidad en los servicios recreativos, deportivos y sociales
- Implementar los valores corporativos para proporcionar un ambiente de paz y tranquilidad
- Hacer bastantes eventos sociales



# ✓ Plan de *Internal Branding*

- Reglamento interno de trabajo.
- Formato para entrevista.
- ¡Déjanos conocer la razón!

Socializando el Reglamento Interno del Trabajo

Esta evaluación se realiza como evidencia de que leyeron el reglamento y como soporte para enviar mi proyecto a la universidad para que por favor la respondan. Gracias.

\*Obligatorio

Mencione 2 reglas o normas descritas en el reglamento \*

Tu respuesta





# Plan de *Internal Branding*

- Tus funciones

**Retroalimentando tus funciones**

Esta evaluación se realiza como evidencia de la entrega de folletos y como soporte para enviar mi proyecto a la universidad para que por favor la respondan. Gracias.

**\*Obligatorio**

Nombre completo \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Cargo al que pertenece \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Mencione 3 funciones principales que realice en su cargo \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

- 10 minutos de relax

CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN  
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

## PAUSAS ACTIVAS

REALIZA UNA PAUSA ACTIVA DE 10 MINUTOS CADA DOS HORAS DE TRABAJO. ES POR TU SALUD FÍSICA Y MENTAL

- Sin mover la cabeza, realiza movimientos circulares hacia la derecha y hacia la izquierda.
- Cierra los ojos fuerte por 20 segundos y abre nuevamente. Realiza 5 repeticiones.
- Gira lentamente la cabeza hacia la derecha e izquierda haciendo una pausa en el centro.
- Cruza ambas manos detrás de tu cabeza y flexiona la cabeza hacia atrás y baja el mentón a tocar tu pecho.
- Inclina la cabeza hacia el lado derecho e izquierdo intentando que el oído toque tu hombro. Ayúdate con la mano.
- Entrelaza las manos y lleva los brazos hacia arriba y atrás.
- Lleva un brazo por detrás de la cabeza y con la ayuda del otro llévalo hacia el hombro contrario.
- Cruza tus manos detrás de la espalda y subelas manteniendo la espalda recta.
- Reposa tu mano derecha sobre el hombro izquierdo y con la mano contraria empuja tu codo hacia atrás.
- Abre las piernas y dobla una pierna al nivel de la rodilla conservado la otra pierna estirada. Realiza lo mismo con la otra pierna.
- De pie con las piernas ligeramente abiertas sube los brazos hasta la altura del hombro y realiza los dos siguientes ejercicios de manos.
- Relaja los brazos al lado del cuerpo, párate en la punta del pie y sosten durante 5 segundos y baja. Realizar lo mismo con el otro pie.
- Estira la mano y realiza movimientos hacia arriba y hacia abajo.
- Entrelaza los dedos y estira la muñeca.

- Nuestra salud al 100%

**CAPACITACIÓN CLIMA LABORAL SALUDABLE**

Esta encuesta se realiza como evidencia de que la capacitación se realizó y como soporte para mi proyecto de grado, para que por favor la respondan. Gracias.

**\*Obligatorio**

Mencione una acción que contribuya al clima laboral saludable \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Mencione una consecuencia de un clima laboral negativo \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Compromiso personal \*

Me comprometo a realizar acciones que contribuyan a un clima laboral saludable dentro de la Corporación para trabajar en un ambiente de paz, tranquilidad y buen trato con mis compañeros de trabajo.



# ✓ Plan de *Internal Branding*

- NotiUnión



- ¡Tu sugerencia es clave!

## ¡Tu sugerencia es clave!

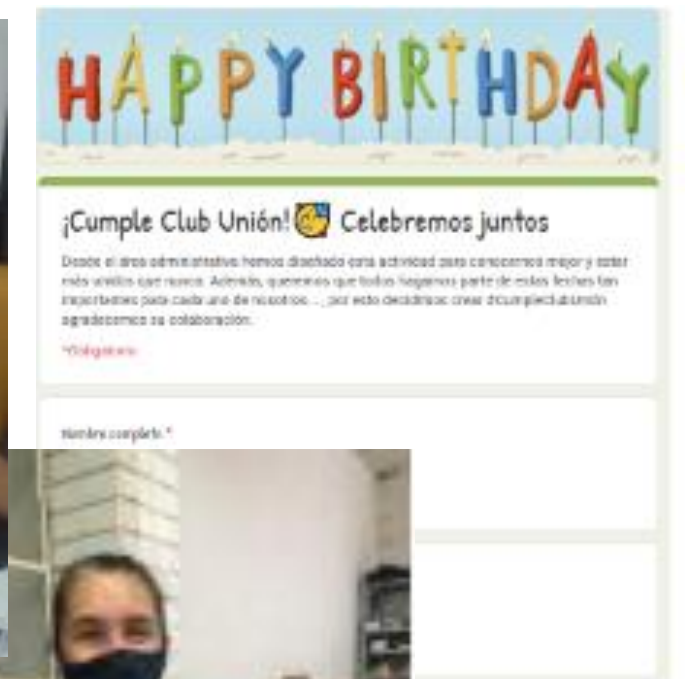
Este espacio es para que exprese todos sus pensamientos referentes a las situaciones que pasan día a día dentro de la Corporación, de esta manera podremos mejorar como empresa y como familia!

\*Obligatorio

Deja aquí tu inquietud 😊 \*

Tu respuesta

- ¡Has parte de la Corporación!



# Impacto

## - EFECTIVIDAD DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

| EVALUACIÓN DEL PLAN DE <i>INTERNAL BRANDING</i> |              |
|---|--------------|
| ROI   | <b>52%</b>   |
| INVERSIÓN                                       | \$ 5.073.192 |
| BENEFICIO TOTAL                                 | \$ 7.700.000 |

| BENEFICIOS VISIBLES                               |              |
|---|--------------|
| Disminución de los costos de rotación de personal | \$ 7.700.000 |

| BENEFICIOS INVISIBLES  |  |
|--|--|
| Mayor Compromiso Organizacional por parte de los colaboradores                     |  |
| Incremento en la satisfacción de los colaboradores                                 |  |
| Mejora en la emisión de los factores de la cultura organizacional al cliente final |  |
| Mayor productividad  |  |
| Mejor clima laboral  |  |
| Incremento del sentido de pertenencia  |  |



# **Impacto**

## - FORMULARIO DE LA VALORACIÓN DE EFECTIVIDAD DE TÁCTICAS

**Objetivo:** Conocer la satisfacción de los colaboradores con las tácticas implementadas al interior de la Corporación, mediante un formulario diseñado a partir de Fuentes primarias y secundarias recolectadas durante el primer semestre del año 2021.





# Impacto

## ***PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES***

- 23 colaboradores fueron partícipes y 8 no

## ***BENEFICIOS PARA LA CORPORACIÓN***

- El 100% de los colaboradores considera que las tácticas traen beneficios para la Corporación

## ***MANERA DE REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES***

- 27 colaboradores afirmaron que la forma fue adecuada y 4 no.

## ***ACTIVIDADES SUGERIDAS***

- Actividades de esparcimiento
- Integraciones
- Paseos
- Jornadas deportivas
- Actividades lúdicas



# ✓ Impacto

- **DIAGNÓSTICO FINAL**

## Encuesta medición de cultura de compromiso organizacional 2021

**Objetivo:** Diagnosticar la apropiación de los elementos de cultura organizacional que hacen parte de la Corporación Club Unión, luego de la implementación de las actividades del plan de Internal Branding, mediante una encuesta que determine el grado de compromiso de los colaboradores, para la conclusión del proyecto.

| FACTOR                    | INICIAL 2020 | FINAL 2021 | VARIACIÓN |
|---------------------------|--------------|------------|-----------|
| Identidad                 | 76%          | 81%        | 5%        |
| Sistemas de control       | 65%          | 69%        | 4%        |
| Estructura organizacional | 82%          | 85%        | 3%        |
| Clima                     | 58%          | 68%        | 10%       |
| Hábitos                   | 40%          | 74%        | 34%       |
| ROTACIÓN DE PERSONAL      | 23%          | 7,70%      | -15%      |



# 7. CONCLUSIONES

- Se pudo generar una cultura de compromiso organizacional en los colaboradores, mitigando la rotación del personal en un 15% teniendo en cuenta que el índice de esta era de 23% y durante el periodo de implementación fue de 7,70%.

- Se pudieron analizar los factores que inciden en esta cultura al interior de la corporación para dar paso a la formulación del plan de **Internal branding**. Además, esta recolección sirvió para conocer a profundidad la problemática que la corporación estaba atravesando.

- Se lograron establecer los factores principales que identifican la cultura organizacional de la Corporación, dando seguimiento al diagnóstico de esta.

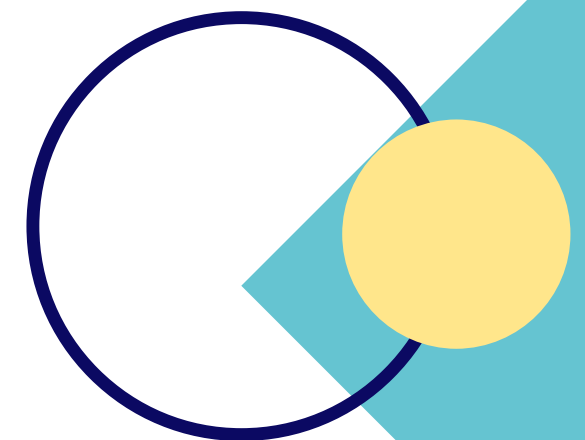
- Se concluyó que no son necesarias grandes inversiones para que este funcione, teniendo en cuenta a los colaboradores en todo momento y sacar el tiempo necesario para estructurarlo de la manera correcta.



## 7. CONCLUSIONES

- Se logró cumplir con el 92,3% de todas las tácticas, reteniendo el personal y desarrollando una cultura de compromiso organizacional en los colaboradores.

- Se logró que todos los colaboradores siempre estuvieran dispuestos a responder y participar de todas las actividades, sin embargo, es entendible debido a sus funciones en el puesto de trabajo.





## 7. RECOMENDACIONES

Dar continuidad con la implementación del plan de *Internal Branding* para obtener resultados mucho más eficaces y que los colaboradores estén 100% comprometidos con la corporación y con su puesto de trabajo.

Cumplir con la periodicidad de cada una de las actividades y actualizar el plan según las situaciones que se presenten y según lo amerite la ocasión.



## 7. RECOMENDACIONES

Innovar en los métodos para la evaluación de las actividades e implementar nuevas capacitaciones sobre temas de motivación, compromiso, productividad y cualquier tema que tenga que ver con las habilidades de los colaboradores.

Dar seguimiento a los resultados de la implementación, mediante instrumentos de medición de efectividad para identificar oportunidades de mejora y si el cumplimiento de estas tácticas se está dando correctamente.



**¡GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN!**

