



**ACREDITACIÓN  
INSTITUCIONAL EN  
ALTA CALIDAD**  
Resolución 008607 de mayo 16 de 2022

**Sistematización de experiencia, proceso de creación de un manual de inducción  
para el área de diseño organizacional de la Transportadora Comercial Colombia  
S.A.**

**Presentado por:**

**Jose David Montoya Gil**

**Entregado a:**

**Carolina Herrera Cano**

**Universidad Autónoma Latinoamericana**

**Facultad de Administración de Empresas**

**Medellín**

**Noviembre del 2022**

Tabla Contenido	
Resumen .....	3
Abstract .....	3
Parte 1. Introducción.....	4
1.1 Caracterización empresa TCC .....	4
1.2 Funciones centrales de la práctica y otras actividades .....	7
Parte 2. Contextualización.....	8
2.1 Contextualización del proceso organizacional en el cual participa el practicante ..	8
2.2 Marco Teórico .....	9
Parte 3. Ejecución .....	14
Parte 4. Reflexiones.....	23
4.1 Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del proceso en el que usted participó.....	23
4.2 Reflexiones teóricas o conceptuales a partir del proceso en el que usted participó .....	23
4.3 Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del proceso en el que participó .....	24
Parte 5. Recomendaciones.....	26
5.1 Para lo estratégico y/o lo operativo .....	26
5.2 Para las prácticas .....	27
Parte 6. Referencias bibliográficas.....	29

## Resumen

El objetivo del presente de trabajo de grado es mencionar las experiencias vividas dentro las prácticas profesionales realizadas en el área de Diseño de Organizacional (D.O) de la empresa Transportadora Comercial Colombia S.A. (TCC). Por ello, es importante indicar que mis roles dentro de la empresa estaban enfocados en el apoyo a cada de los integrantes del equipo, en donde realizaba las siguientes tareas: Actualización de la información de los colaboradores, construcción de los perfiles de cargo en el sistema, descargar y actualizar los perfiles, realizar la publicación en la Intranet, notificar al solicitante y actualizar lo ejecutado, atención y verificación de la requisición de personal, entre otras. Estas funciones, están enfocadas a la parte administrativa de la organización. Con base a lo anterior, el trabajo se hace con relación a la construcción de un manual organizacional, lo cual puede llegar hacer una pieza importante en D.O, debido a que se establece en el documento de manera más detallada la historia de la empresa, las funciones, requisitos, relaciones, dependencia y coordinación de las tareas o procesos del trabajo. Además, se hace énfasis en las relaciones interpersonales, el clima organizacional, la gestión del talento humano y la importancia de las personas para las empresas.

**Palabras clave:** Trabajo en equipo, diseño organizacional. TCC, manual, clima organizacional, procedimientos, procesos

## Abstract

The objective of this degree work is to mention the experiences lived within the professional practices carried out in the area of Organizational Design (D.O) of the company Transportadora Comercial Colombia S.A. (TCC). Therefore, it is important to indicate that my roles within the company were focused on supporting each of the team members, where I performed the following tasks: updating the information of employees, building job profiles in the system, downloading and updating profiles, making the publication on the Intranet, notifying the applicant and updating the executed, attention and verification of the personnel requisition, among others. These functions are focused on the administrative part of the organization. Based on the above, the work is done in relation to the construction of an organizational manual, which can become an important piece in D.O., because the document establishes in a more detailed way the history of the company, the functions, requirements, relationships, dependence and coordination of the tasks or work processes. In addition, emphasis is placed on interpersonal relationships, organizational climate, human talent management and the importance of people for companies.

**Key words:** Teamwork, organizational design. TCC, organizational climate, procedures, processes.

## **Parte 1. Introducción**

### **1.1 Caracterización empresa TCC**

TCC es una empresa colombiana dedicada al transporte de carga por carretera, la organización fue fundada en el año 1968 en la ciudad de Bogotá, por Jorge Agudelo Restrepo y Rosalba Trujillo Trujillo. Ambos comenzaron a escribir una historia empresarial dedicada a la entrega de paquetes puerta a puerta, debido a la necesidad que vivían los comerciantes en aquella época, donde se veían frustradas las oportunidades de abrir y expandir sus mercados, por causa de las demoras en la entrega de los pedidos (La República, 2021; TCC, 2022)

Actualmente, TCC tiene su sede principal en Medellín Antioquia, Cra. 64 # 67 B-35, Castilla. Su actividad económica es el sector transporte de carga por carretera, esta organización se encuentra ubicada en trece ciudades de Colombia y con ciento veinticuatro Puntos de Logística y Servicios (PLS) en las diferentes partes del país. TCC se define como “un grupo humano íntegro, cálido y experto, con más de 50 años de experiencia brindando tranquilidad y confianza a sus clientes a través de la oferta de soluciones logísticas innovadoras en la cadena de abastecimiento” (TCC, 2022).

La empresa cuenta con aproximadamente cuatro mil colaboradores comprometidos con el servicio y en permanente capacitación para atender y satisfacer las necesidades de los clientes y brindar respuestas logísticas integrales. Además, TCC (2022) afirma que “es una organización que actúa con responsabilidad y coherencia, conectando los sueños de las personas y los negocios con el mejor servicio para generar desarrollo sostenible y competitividad en el mercado”. Párrafo #1

Además, al momento de ingresar un nuevo empleado a la organización, se le ofrecen diferentes herramientas para el crecimiento personal y educativo. Por ejemplo, la página web llamada “aula virtual” la cual es la Universidad TCC que no es un espacio físico, sino que es un ejemplo de la voluntad que tienen los colaboradores para aprender a través de diversos medios, tanto presenciales como virtuales, buscando contribuir con la formación y desarrollo de mejores seres humanos. A través de esta plataforma, se promueve el acercamiento de los colaboradores del Grupo Logístico TCC a la educación virtual, así como al desarrollo de una actitud abierta a las nuevas tecnologías. Estos son algunos cursos que ofrece la organización, tal como se muestra en:

Imagen #1: Cursos TCC



▼ Inducción y entrenamiento

▶ Cursos en común

▶ Cursos UEN Courier

▶ Cursos UEN Carga Internacional

▶ Cursos UEN Transporte

▶ **Inducción Corporativa (Practicantes y temporales)**



▶ Escuela de Liderazgo

▶ Educación Empresarial Continua

▶ Escuela Logística

▶ Unidad de Extensión

Tomado de: Programa de la empresa TCC llamado: Universidad un espacio para todos TCC

El Grupo Logístico TCC (2022) están “comprometidos con el crecimiento sostenible y gracias al trabajo en equipo pueden desarrollar estrategias e iniciativas responsables con el medio ambiente”, es por ello que fueron reconocidos con el Premio Líderes del Transporte Colfecar 2019 en la categoría de **Transporte Sostenible**, por otra parte, según el Directorio De Empresas en Colombia (2021) dice que tienen un patrimonio neto de doscientos treinta mil millones y en el ejercicio financiero en el año 2021 generó un rango de ventas mayor de a cien mil millones obteniendo un resultado del ejercicio entre los dos mil y cinco mil millones de pesos. Párrafo # 1

Así mismo, según Cifuentes (2021) A través de TCC Cargo, el Grupo Logístico se encuentra inscrito en Américas Alliance, la cual es una red de empresas de logística y envíos registradas, calificadas e independientes. Con un enfoque en el continente americano, la red se gestiona de forma neutral para cada miembro, lo que asegura un ambiente empresarial justo, profesional y confiable. Esta organización realiza una encuesta con todos sus miembros para elegir el mejor agente de cada país y región, midiendo criterios de servicio, tarifas competitivas y oportunidad en respuesta. En su última encuesta del año 2021, ocupan el primer puesto en el ranking de los mejores agentes de carga en Colombia. Este reconocimiento es una muestra del buen trabajo en equipo que ha realizado en la UEN Carga Internacional.

Para el año 2020, según (TCC, 2022; el Portafolio, 2022), La organización ocupa el primer puesto en el ranking de los mejores agentes de carga en Colombia. TCC asegura que este reconocimiento es una muestra del buen trabajo en equipo que ha

realizado la UEN Carga Internacional; permitiendo mejorar la relacionales a largo plazo con agentes en el exterior y posicionándose de la mejor manera en el área de mercadeo.

Además, TCC en el Sistema de Gestión Integrado permite identificarse con buenas prácticas en todos los procesos organizacionales, mediante la implementación de estándares de calidad (ISO 9001), Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto ley 1072 – 2015) y Seguridad de Cadena de Suministro (BASC)

Imagen # II

Se puede evidenciar las certificaciones y las constancias con las que cuenta en la empresa TCC

## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El Sistema de Gestión Integrado permite al Grupo logístico TCC contar con buenas prácticas en todos los procesos organizacionales mediante la implementación de estándares de Calidad (ISO9001:2015) y Control y Seguridad (BASC).

<p>Certificación Sistema de Gestión de Calidad ISO9001 : 2015</p>  <p>SC-CER476217 PAQUETERÍA</p>	 <p>SC-CER424486 MENSAJERÍA</p>	 <p>SC1193-1 ADUANAS</p>	 <p>SC-CER219976 CARGO</p>	
<p>coface Calificación como Proveedor Idóneo para establecer relaciones comerciales</p>	 <p>PAQUETERÍA</p>	 <p>MENSAJERÍA</p>	 <p>CARGA MASIVA</p>	 <p>ADUANAS</p>
<p> Certificación Sistema de Gestión en Control y Seguridad bajo estándares internacionales BASC V5 2017.</p>	 <p>CARGA MASIVA</p>	 <p>ADUANAS</p>		
<p> ASOCIADO CONFIABLE Constancia de cumplimiento de requisitos mínimos para la seguridad en la cadena de suministro establecidos por el Operador Económico Autorizado (OEA)</p>	 <p>CARGA MASIVA</p>	 <p>ADUANAS</p>		
<p> Certificado IATA (International Air Transport Association)</p>	 <p>CARGO</p>			

Tomado de: *Certificaciones*. (2022, 4 noviembre). En TCC somos expertos en logística. <https://tcc.com.co/corporativo/certificaciones/>

Por otra parte, la organización ofrece servicios de: **Courier**, este permite realizar envíos a nivel nacional e internacional para los productos de paquetería, además ofrece el BOX TCC (casillero virtual) este es un lugar físico que se encuentra ubicando en Miami. Este permite recibir y guardar correspondencias o mercancías que se adquieran en cualquier parte de los Estados Unidos y con opción de enviarla hasta Colombia. Además, puedes realizar el pago a contra entrega o inmediatamente hagas el envío por medio BoxTCC y también realizan el Courier Internacional para su Empresa, a través del cual,

se pueden realizar exportaciones e importaciones de documentos y paquetes hacia cualquier parte del mundo y desde todo el mundo hacia Colombia. (BOX TCC, 2022; TCC,2022).

En **Carga Internacional**, ofrecen servicio integral de logística en comercio exterior para la importación y exportación de envíos vía marítima, aérea, terrestre y si presentas inconvenientes con el tránsito aduanero, TCC Aduanas está a su disposición para generar una asesoría directa en la gestión de sus despachos. Así mismo, en **Transporte**, este ofrece dos opciones, el número uno es carga masiva, realiza el envío de contenedores, carga suelta de importación y exportación, y mercancía de distribución urbana y nacional, y la numero dos es Flotas Delicadas, la organización tiene una flota de vehículos que puede estar a disposición, en caso de requerir un servicio exclusivo y a la medida de su empresa y en **Operaciones Logísticas – Almacenamiento**, con el producto Inhouse, pueden administrar la operación logística al interior del negocio y gestionar sus inventarios, a través de la Operación Externa, monitorean el ingreso de sus productos, el proceso de almacenamiento y despacho de estos, brindando beneficios diseñados acorde a sus necesidades (TCC, 2022)

## **1.2 Funciones centrales de la práctica y otras actividades.**

Como estudiante de administración de empresas del octavo semestre, me encuentro realizando las prácticas en la compañía TCC S.A.S, las cuales tienen una duración de seis meses, contados a partir del 1 de julio del 2022 hasta el 30 de diciembre de 2022.

Las funciones que ejecuto dentro de la organización son:

- **Actualización de la información de los colaboradores:** jefe inmediato del colaborador - Códigos de puesto - Proceso Consumidor y Unidad de Explotación.
- **Actualización y construcción de los perfiles de cargo en el sistema:** Creación de perfiles para cargos nuevos - Actualización de perfiles.
- **Descargar y actualizar los perfiles.**
- **Procesos:** Lineamientos, instructivos, manuales y otros - Fichas estratégicas de procesos – Procedimiento.
- **Realizar la publicación en la Intranet.**
- **Notificar al solicitante y actualizar lo ejecutado.**
- **Atención y verificación de la requisición de personal.**

## **Parte 2. Contextualización.**

### **2.1 Contextualización del proceso organizacional en el cual participa el practicante**

En la empresa apoyo el área y equipo de “Diseño Organizacional”. Este es un proceso que habilita capacidades organizacionales, contribuyendo a la productividad y eficiencia, por medio del diseño de estructuras, procesos, y prácticas que contribuyen al logro de los resultados y la estrategia de los negocios. Esta área diseña genera componentes de valores integrales con componentes monetarios y no monetarios, atractivos y satisfactorias para ofrecerles a los colaboradores, manteniendo la estructura salarial que refleje el vínculo entre los objetivos de la organización y el aporte de cada cargo al cumplimiento de la estrategia, cumpliendo con las disposiciones legales. Esta área se encuentra conformada por siete personas, divididos en cinco analistas en compensación, diseño, procesos y productividad, un coordinador de equipo y el practicante.

El área cuenta con siguientes frentes de trabajo:

- Intervención de estructura: Asesorías a líderes de proceso e implementación de diferentes estructuras organizacionales. Así mismo, se realiza una medición identificando las cargas de trabajo que tiene cada colaborador de acuerdo con las tareas que se distribuyen entre todos los empleados, logrando evidenciar cuantas personas son necesarias para realizar las funciones asignadas para así cumplir los objetivos organizacionales. Además, se hace la actualización de los respectivos organigramas.
- Compensación: Diseño de propuestas de valor al colaborador, valoración de cargos, estudio de mercados, definición salarial y liquidación de pagos variables.
- Administración de planta: Seguimiento de plazas presupuestadas, parametrización del sistema HCM, aprobación de recursos (Colaboradores), informes de planta, dependencia de cargos jefe y encargaturas,
- Procesos y productividad: Construcción y actualización de información documentada, medición de procesos y propuestas de automatización.
- Perfiles: Elaboración y actualización de perfiles de cargo

Dentro de la organización, con base a las inducciones y entrenamientos que tenía por parte de cada uno de los integrantes del equipo, mis funciones en la compañía estaban basadas en apoyar las tareas antes mencionadas, para así, generar una mayor eficiencia al momento de realizar los determinados procesos solicitados, logrando disminuir brechas de tiempos y un apoyo continuo a las personas del grupo



## 2.2 Marco Teórico

El marco teórico que se desarrolla a continuación permite conocer los conceptos básicos necesarios para la comprensión y entendimiento del desarrollo de este trabajo de grado. En donde, se explican los conceptos de gestión humana, motivación, clima organizacional, la importancia de una guía o manual para las empresas y además se muestra los modelos organizativos predominantes en las organizaciones actuales. Haciendo énfasis en los aspectos que hacen que los trabajadores se encuentren motivados o cómodos en la organización, teniendo en cuenta aspectos objetivos como subjetivos.

Chiavenato (2009) dice que la gestión del talento humano se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. Es por esto, que el talento humano, consiste en asumir un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

Así mismo, la gestión del talento humano se base en tres aspectos fundamentales, que Chiavenato (2002) define así: 1. Son seres humanos dotados de personalidad propia profundamente diferente entre sí, tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales; 2. Son activadores inteligentes de los recursos organizacionales, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizajes indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos. Las personas son fuente de, e impulso propio que dinamiza la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos; y 3. Son socios de la organización, en donde son capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socias, las personas invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, entre otros, con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos financieros, crecimiento profesional, etc.

Por ello, El clima organizacional según Robbins ( 2018) es un eje central y fundamental dentro de la empresa debido a que es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el

comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de esta.

Así mismo, García (1997) menciona que el clima organizacional hace referencia al ambiente o atmósfera dentro de la empresa, y tiene que ver con la percepción que tienen los colaboradores de la organización. Esto incluye sentimientos y emociones favorables y desfavorables, toma de decisiones, relaciones interpersonales, las comunicaciones formales e informales entre otros. Además, dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional; la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello.

Además, toda organización debe tener un manual debido a que es un instrumento importante en la administración, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier empresa, así como la de las unidades administrativas que lo constituyen. Por ello, según Franklin (2011) los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (historia, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

Por ende, según Huancani (2020) El Manual, es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas, en su elaboración debe estar basado de acuerdo con los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

Por otra parte, Chiavenato (2011) dice que las organizaciones no funcionan por sí mismas, sino que estas dependen de las personas para dirigir las, controlarlas, hacerlas operar y funcionar, toda organización está constituida por personas en quienes basa su éxito y continuidad. Es por ello por lo que, se debe considerar a las personas como la principal fuente de energía de las organizaciones, ya que son estas las que generan conocimientos, competencias, habilidades que le permiten utilizar la capacidad mental para detectar y analizar situaciones complejas, la capacidad para entender, enseñar y motivar a otros, la capacidad para aplicar la experiencia y conocimientos especializados, enfrentándose a los diferentes retos organizacionales

Para esto, es importante según Aurón (2017) tener un equipo de trabajo con competencias complementarias (conocimientos, destrezas y cualidades), con metas de desempeño comunes y que interactúan entre sí solidariamente responsables es más

eficaz, por ende, se debe diferenciar entre grupos y equipos. Para generar sinergia positiva, se debe mantener un ambiente de armonía, trabajar organizados, comprometidos, lo que se logra con un apropiado liderazgo, tareas definidas, manejo adecuado de conflictos, correcto manejo del poder, estímulos, toma de riesgos, innovación, eficiente uso de los recursos disponibles. Entonces, puede decirse que todos los equipos son grupos, pero que no todos los grupos son equipos.

De igual forma, Toro (2015) dice que el trabajo en equipo es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita orientar el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad. En la actualidad los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores. Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido

Así mismo, Según Cardona & Wilkinson (2006) la personalidad es un instrumento que se revela como uno de los factores clave de la aptitud, la personalidad incide en la exaltación de roles dentro del equipo. Todos tenemos unos rasgos de temperamento heredados genéticamente combinado con un carácter producto de la educación, experiencias vividas y libertad personal. La personalidad sería la combinación de temperamento y carácter.

Por otra parte, es importante mencionar que los fundamentos del valor agregado en las organizaciones modernas están basadas en una propuesta de valor para atraer y retener clientes que demandan procesos internos excelentes (cadena interna de valor), considerando unos inductores clave asociados con las personas, tales como: la existencia y el aprovechamiento de talentos que favorezcan la productividad, la satisfacción, así como la motivación de las personas, la coherencia de los objetivos individuales con los de la organización y un clima laboral apropiado (Kaplan y Norton, 2002).

Además, Según Castro (2022) A través de la historia el trabajo siempre aparece como una de las actividades más importantes por estar directamente relacionado con la subsistencia humana. Pero no sólo eso: el trabajo permite complejizar la vida humana ya que hace que surjan diferentes necesidades a cubrir y entonces así el ser humano se va lentamente convirtiendo en un ser más complejo, con aprendizaje, historia, capacidades, riqueza, etc. Pero, contar con un empleo no es sólo una cuestión económica, pues aun cuando sea un medio de subsistencia propia y de la familia, el trabajo para muchos es un motivo de vida, un reto, una forma de realización personal, de socializar e incluso

de aportar algo a la comunidad o el país. Para algunos, el trabajo también puede ser un fortalecedor de vínculos familiares y fuente de estatus y prestigio social. Incluso para muchos es un refugio o medio de evasión, como lo es para aquellos adictos al trabajo. De ahí la carga emotiva que tiene la pérdida del puesto laboral, especialmente si la causa es el despido.

Es por esto que, Llanos (2017) dice que las organizaciones son más efectivas si gestionan su capital humano con un carácter estratégico, con el objeto de incrementar su valor y eficiencia y lograr su misión a través del desarrollo de las personas y su alineamiento alrededor de valores y una visión compartida y conjunta es por ello que, la mayoría de empresas son conscientes de que para ser exitosas y situarse por delante de la competencia deben seleccionar lo mejor posible su equipo profesional, motivarlo y potenciar su talento, tratando de que los profesionales se encuentren satisfechos y con un buen nivel de bienestar.

De esta manera, (Cerón, 2017) dice que, el colaborador necesita algo más que trabajar para poder tener una vida plena. Debe poder seguir siendo una pieza útil en el negocio a lo largo del tiempo. Un empleado con una vida más allá de estar en una oficina es un empleado motivado, formado, sano y, en definitiva, con una capacidad creciente para resolver los problemas que se le planteen. Cuando el empleado entra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día. Su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

Así mismo, (Valencia, s. f.) menciona que el colaborador espera ser una persona reconocida, que no sea más visto como una máquina, sino más bien que sea visto como una persona importante de la organización, es por ello que algunas organizaciones deben tratar a sus trabajadores de una mejor forma, brindarles que sean autónomos a la hora de ejercer trabajo, para poder así de alguna manera lograr cumplir las metas, además uno como trabajador siempre busca estar en la forma más cómoda para ejercer la labor, también uno quiere que lo feliciten o lo reconozcan porque he elaborado algo bueno. Es por ello por lo que trabajador debe de ser una persona autónoma, pero a la vez tiene que ser eficiente, para poder así seguir teniendo ese privilegio dentro de la organización.

Con base a lo anterior, las posturas que guían al análisis de este proyecto son: la gestión humana, el clima organizacional y la importancia del hombre para las organizaciones. Debido a que trasciende los procesos propios de la administración y se evidencia la importancia de los colaboradores en una empresa, permitiendo identificar el manejo de las relaciones laborales, la gestión de las prácticas de recursos humanos y la comprensión de los mercados laborales, que apuntan de manera holista a cumplir los

objetivos organizacionales mediante el apoyo de las estrategias empresariales y al continuo desarrollo deben tener las personas dentro de la compañía TCC.

### Parte 3. Ejecución

Para iniciar las prácticas de administración de empresas en la compañía de TCC, al momento de ser seleccionado por el área de “Diseño Organizacional” me explicaron las diferentes funciones que debía realizar dentro del equipo, las cuales eran apoyar en las tareas a los diferentes integrantes del grupo los cuales son: Siete personas, divididos en cinco analistas en compensación, diseño, procesos y productividad, un coordinador de equipo y el practicante. Teniendo en cuenta lo anterior, luego de iniciar las respectivas inducciones y entrenamientos que me brindaban cada uno de los colaboradores, inicio a desarrollar mis labores dentro de la empresa, de acuerdo con los conocimientos y practicas adquiridas en la inducción.

Durante el periodo actual de prácticas evidencié que se podía diseñar un manual de instrucciones para los practicantes e incluso para las personas nuevas que llegan al área de la empresa. Para iniciar la realización de este, investigué con la líder del equipo acerca de lo que quería hacer y este de inmediato me dio la aprobación. Comentándome la gran utilidad que podría tener este manual, debido que ahorraría tiempo porque cada que ingresa una persona al área, se tiene que volver a explicar las diferentes funciones o tareas que se realizan, lo cual se vuelve un proceso repetitivo y con el nuevo manual este sería entregado al colaborador, para que identifique lo que se hace y así brindar inducciones o espacios de entrenamientos en tiempos más cortos, porque la persona ya estaría informada de lo que se hace.

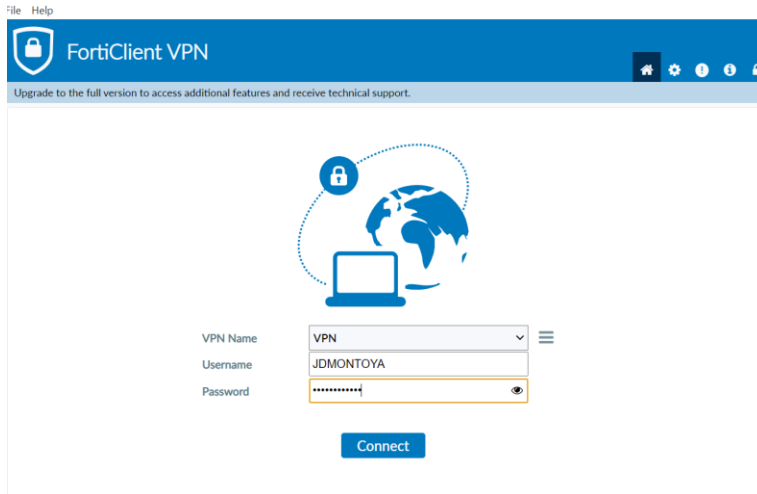
Es por esto, que me parece penitente la realización de un manual de instrucciones, la Euroinnova Business School, (2022) señala que este es un documento con artículos utilizados a lo largo de nuestra vida educativa o laboral, siendo textos basados en orientar y brindar información que nos ayude a conocer las funciones de un asunto en específico o varios puntos en sí. Tiene como objetivo fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos, facilitar la selección de personal, construir una base, servir base de adiestramiento, comprender el plan de la empresa.

Con base a lo anterior, estas son las funciones que realizo y que apoyo dentro de la empresa:

➤ **Actualización de la información de los colaboradores:** Realizo la actualización de compensación, que es verificar si cuentan con el salario adecuado, de acuerdo con el puesto de trabajo e identifico el cargo o funciones que este va a tener con base en el contrato. Este proceso se realiza en la plataforma del *software* HCM (Human Capital Management), que utilizan las organizaciones para automatizar el reclutamiento, la gestión y el desarrollo de su fuerza laboral. Para ingresar, realizamos sesión por medio del VPN con la cuenta

y la contraseña asignada por TCC y luego nos dirigimos a la página web de HCM para hacer el ingreso Ver (Imagen III, IV, V)

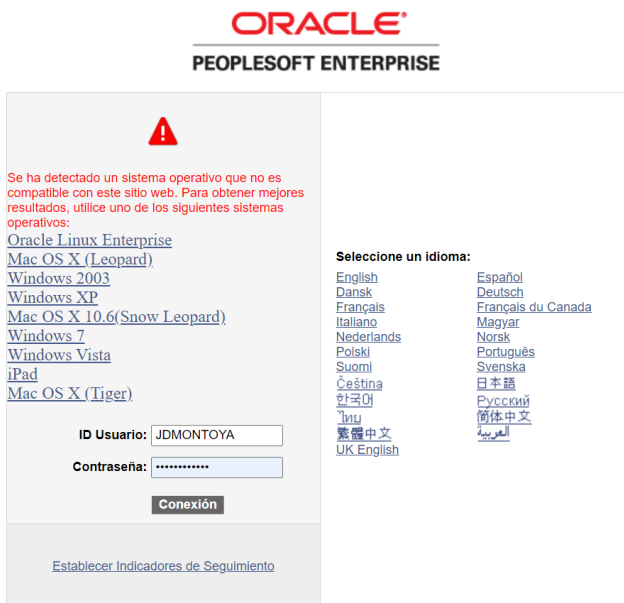
### Imagen # III: FortiClient VPN



Tomada de: Aplicación en el computador personal que ofrece la organización.

Después de haber ingresado, nos dirigimos a HCM para iniciar de nuevo sesión.

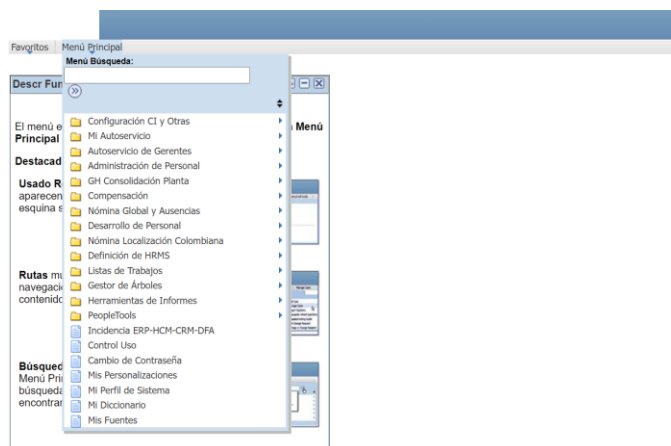
### Imagen # IV: HCM



Tomada de: HCM. (s. f.). ORACLE. <http://hcm1b.tcc.com.co:8090/psp/hr91prod/?cmd=login&languageCd=ESP>

Una vez realizado el ingreso, nos dirige a:

## Imagen # V: Menú de HCM



Tomada de: HCM. (s. f.). ORACLE. <http://hcm1b.tcc.com.co:8090/psp/hr91prod/?cmd=login&languageCd=ESP>

En esta página web se encuentran todos los cargos y las funciones de las personas de la organización. Aquí realizo la actualización ya sea relacionada con el nombre de jefe inmediato del colaborador (dependencias), unidad de explotación, proceso consumidor, código de puestos, este se hace a partir del momento en el que se tenga el número de cédula o el nombre completo de la persona.

- Jefe inmediato del colaborador: Realizo la actualización o la verificación del Id supervisor que es la celda donde ingresamos los jefes de cada persona de la empresa. Con el fin de que los colaboradores evidencien cuál es su jefe inmediato.
- Códigos de puesto: Identifico cual es nivel del cargo ya sea, analista, auxiliar, coordinador, especialista, presidente, vicepresidente, gerente, gerente regional, director, director regional y líder. Esto lo realizamos para poder generar una posición, que es una combinación de letras y números que se le asigna a cada persona de acuerdo con su rol en la empresa
- Proceso Consumidor y Unidad de Explotación: Elaboro la combinación contable que se utiliza para el cobro del colaborador internamente, ejemplo, el analista de diseño organizacional se carga a la unidad de explotación 990203 que significa gerencia de gestión humana y el código consumidor 1031 hace referencia a gestión del talento. Esto la ejercemos en compañía de un experto o persona en encargada, para así no generar errores y asegurarnos que quede correctamente.

➤ **Actualización y construcción de los perfiles de cargo en el sistema:** dicha solicitud puede llegar a través de uno de los analistas del equipo Diseño Organizacional o líder solicitante vía correo electrónico. (Imagen VI)



- Creación de perfiles para cargos nuevos: Elaboro la creación del perfil nuevo, esto se hace para que el colaborador al momento de ser contratado por la empresa vea cuáles son sus funciones o roles que debe ejecutar. Este formato es base para la descripción del cargo, donde se define que va a hacer, responsabilidades, experiencia, educación, etc.
- Actualización de perfiles: Actualizo los cargos, estos se deben adecuar a la estrategia y a las estructuras por lo que se debe tener presente que un cambio de estrategia no se refiere a un cargo nuevo, sino a una actualización de perfil. En cuanto a misión, funciones, competencias entre otras.

Se crean y actualizan los perfiles, mediante el HCM en la ventana de Perfiles no Personales, tal como se muestra en la:

### Imagen # VI

The screenshot shows a web application interface for profile management. At the top, there is a breadcrumb navigation path: Favoritos | Menú Principal > Desarrollo de Personal > Gestión de Perfiles > Perfiles > Perfiles No Personales. Below this, the page title is 'Perfiles No Personales' and the main heading is 'Selección de Perfil'. A sub-heading reads: 'Para consultar un perfil, introduzca los criterios de búsqueda y pulse el botón Buscar.' Below this is a search form titled 'Criterios Búsqueda Básica' with the following fields: 'ID Perfil:' (text input), 'Tipo:' (dropdown menu with 'PERFIL OCUPACIONAL TCCCO' selected), 'Nombre Perfil:' (text input), 'Estado:' (dropdown menu), and 'ID Perfil Antiguo:' (text input). At the bottom of the form are three buttons: 'Buscar', 'Borrar', and 'Búsqueda Avanzada'. Below the form is a link: '+ Añadir un Perfil'.

Tomada de: HCM. (s. f.). ORACLE. <http://hcm1b.tcc.com.co:8090/psp/hr91prod/?cmd=login&languageCd=ESP>

➤ **Descargar y actualizar los perfiles:** Después de desarrollar lo requerido en perfiles, procedo a descargar en formato PDF, y este se almacena en el repositorio de perfiles la cual es una carpeta con todos los cargos o puestos de las personas de la organización de las diferentes áreas de la empresas y posteriormente se registra en la lista maestra que es un documento en Excel, que contiene una base datos la cual es visible para todas las personas del área, permitiendo así saber que perfil se han creado o actualizado hasta el momento. (Ver imagen VII y VIII)

### Imagen # VII

Acá se procede a buscar el determinado perfil que se requiere y después de la búsqueda se descarga en el formato PDF

## Reporte de Perfiles

Introduzca los datos que tenga y pulse Buscar. Deje los campos en blanco p/obtener todos los valores

**▼ Criterios de Búsqueda**

ID Usuario:

ID Control Ejecución:

Mayús/Minús

Tomada de: HCM. (s. f.). ORACLE. <http://hcm1b.tcc.com.co:8090/psp/hr91prod/?cmd=logon&languageCd=ESP>

## Imagen # VIII: Lista maestra

Esta es la lista maestra, la cual es la base de datos de todos los perfiles de la organización.

UEN	VP O GERENCIA NIVEL 1	NIVEL 2 -Cargo-	NIVEL 3 -Cargo-	PROCESO CONSUMIDOR	Código en HRMS	NOMBRE DE...
TCC	VP Servicios Compartidos y TI			1510	VSC.VPSC	VICEPRESIDENTE DE OBSERVAT
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI		1512	VSC.DT13	GERENTE DE TI
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI		1512	VSC.T130	DIRECTOR TI UEN
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI		1512	VSC.1151	COORDINADOR TI UEN
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI		1512	VSC.DT127	ESPECIALISTA ANALITICA E INTE
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI		1512	VSC.C550	ESPECIALISTA SOLUCIONES DIG
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI		1512	VSC.DT126	ANALISTA DE ANALITICA E INTE
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI		1512	VSC.DT125	ANALISTA SOLUCIONES DIGITAL
TCC	Presidencia			1010	VSC.DT129	CIENTIFICO DE DATOS
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación Soluciones TI Negocio	1512	VSC.DT117	COORDINADOR SOLUCIONES TI
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación Soluciones TI Negocio	1512	VSC.118	ESPECIALISTA DE SOLUCIONES
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación Soluciones TI Negocio	1512	VSC.DT115	ANALISTA SOLUCIONES TI NEGE
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación Soluciones TI Negocio	1512	VSC.DT119	ANALISTA SOLUCIONES TI CLIE
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación Soluciones TI Negocio	1512	VSC.DT120	ANALISTA SLSNS TI CLIENTES UR
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación Soluciones TI Negocio	1512	VSC.DT111	ANALISTA BASE DE DATOS
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación Soluciones TI Negocio	1512	VSC.DT128	ANALISTA IIR RPA
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación Soluciones TI Negocio	1512	VSC.DT113	ANALISTA DE ARQUITECTURA
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación de Servicios TI	1512	VSC.DT11	COORDINADOR DE SERVICIOS E
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación de Servicios TI	1512	VSC.DT16	ANALISTA DE SOPORTE
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación de Servicios TI	1512	VSC.DT15	AUXILIAR SOPORTE DE TI
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación de Infraestructura de TI	1512	VSC.DT18	COORDINADOR DE INFRAESTRUC
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación de Infraestructura de TI	1512	VSC.T17	CONSULTOR INGENIERIA DE DA
TCC	VP Servicios Compartidos y TI	Gerencia de TI	Coordinación de Infraestructura de TI	1512	VSC.DT122	ESPECIALISTA DE INFRAESTRUC

Tomada de: Carpeta compartida elaborada por el equipo de Diseño Organizacional.

➤ **Procesos:** Esta es la web donde anexamos todo el documento, que realizamos ya sea por la actualización de información documentada, que constituye, la ficha estratégica de procesos, lineamiento, procedimientos, instructivos, manuales, formatos u otros, dicha documentación se elabora en compañía de un experto del área o proceso solicitante.

- Lineamientos, instructivos, manuales y otros: Al momento de hacerlos se tiene un formato para la creación o actualización de este. se desarrolla en Word y se publican en PDF, para servir como guía a los colaboradores de la organización en las tareas que estos hagan.

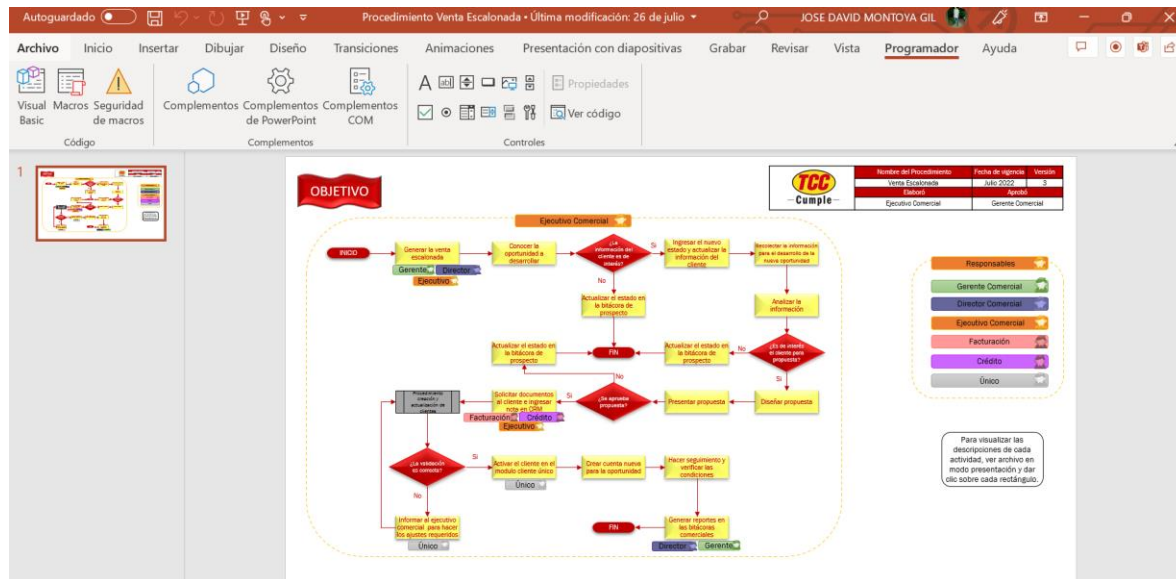
- Fichas estratégicas de procesos: Los realizamos en Excel de acuerdo con el formato del área de Diseño Organizacional. Que es el PEPSC las siglas que simboliza Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes. Es un

modelo usado para identificar y aclarar lo que se necesita para crear el producto o servicio de la organización.

- Procedimiento: Esto lo realizo en Power Point por medio de Macros, acá se realiza una especie de flujograma con las diferentes actividades y procedimientos que requiera cualquier área de la empresa TCC. Muestran las actividades que se ejercen en cada área de la compañía, para ser guía al momento de realizar una tarea o al presentar un inconveniente Ejemplo: Ver (Imagen IX y X)

### Imagen # IX: Activación de macros en Power Point

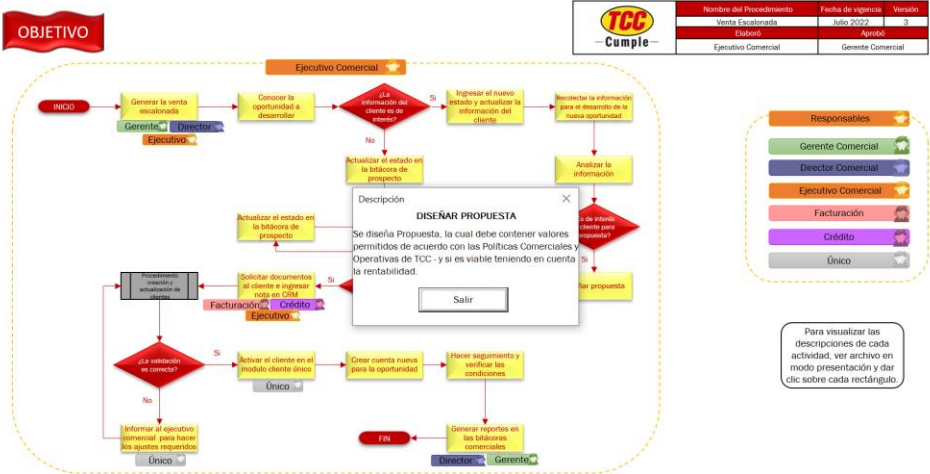
Para habilitar lo macros nos vamos a las configuraciones del Power Point y activamos la pestaña de programador, para empezar a desarrollar lo que necesitamos. Una vez activados los macros procedemos a desarrollar las actividades del flujograma, que son las que se encuentran en color amarillo, el gris es un procedimiento ya existente y lo que quiere decir es que debes de buscarlos en la Intranet y los rombos que están en rojo son preguntas que se desarrollan mediante el procedimiento.



Tomado de: Elaboración propia por parte del equipo de Diseño Organizacional con datos de la empresa TCC

El fin de estos macros, es observar cómo al momento de presentar, le damos clic en cualquier actividad o en el objetivo e inmediatamente se evidencia la descripción de estos.

### Imagen # X: Función de los macros.



Tomado de: Elaboración propia por parte del equipo de Diseño Organizacional con datos de la empresa TCC

➤ **Realizar la publicación en la Intranet:** Luego de consolidar la validación por parte de la persona encargada se hace la respectiva publicación en la Intranet corporativa, esta es una página web que contiene toda la información de la organización, es para personas solo de la empresa, en este lugar puedes encontrar gran parte de la información que requieras buscar acerca de TCC, permitiendo así facilitar la consulta de todos los colaboradores de esta. Ver (Imagen XI)

Imagen# XI: Intranet corporativo.



Tomado de: Intranet de la empresa TCC

Al momento de ser aceptada, se hace la publicación en el mapa de procesos

Imagen # XII: Mapa de procesos



Tomada de: Intranet de la empresa TCC

➤ **Notificar al solicitante y actualizar lo ejecutado:** Notifico al solicitante a través del correo electrónico la respectiva solicitud y, por último, se realiza el registro en el listado maestro que es un libro de Excel en donde se encuentran todos los documentos que cuenta la organización y sirve para identificar todos los documentos que tiene la empresa. Ver (Imagen XI)

Imagen # XIII: Listado Maestro de Procesos.

Versión	ESTADO	LÍNEA DE SERVICIO	MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	PROCESO AL QUE PERTENECE	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RI
1	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Manual	Manual Operativo de cajas menores y planillas de carretera	Di
3	Inactivo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Procedimient	Procedimiento Compra Activos Fijos a través de Leasing	Di
5	Inactivo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Procedimient	Procedimiento Gestión de Devolución de dinero consignado a nombre de	Di
10	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Instructivo	Reporte Historial de Pagos	Di
11	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Formato	Formato Arqueo Caja Menor	Di
15	Inactivo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Procedimient	Procedimiento Pago de Planillas de Carretera	Di
18	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Procedimient	Procedimiento Transferencias	Di
19	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Formato	Autorización transferencia de fondos	Di
22	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Formato	Autorización envío reporte de pagos	Di
23	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Instructivo	Control, revisión y causación oportuna de débitos automáticos	Di
43	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Instructivo	Administración de Tarjetas de Crédito Corporativas	Di
45	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Instructivo	Instructivo Cuentas a pagar-operativo de cajas menores, planillas de carr	Di
52	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Formato	Formato Acta de Entrega Menor	Di
53	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Lineamiento	Lineamiento Solicitud Castigo por Hurto o Faltante de Recaudo	Cc
149	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Formato	Formato Recaudo por Reexpendidores	Di
150	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Manual	Manual Recaudo Nodos	Di
151	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Procedimient	Procedimiento Pagos a Proveedores	Di
152	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Procedimient	Procedimiento de Créditos Bancarios	Di
153	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Procedimient	Procedimiento Traslados Bancarios	Di
154	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Procedimient	Procedimiento Recaudo Miami	Di
156	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería	Procedimient	Procedimiento Cierre de Mes Miami	Di
157	Activo	Corporativo	Gestión Financiera y Riesgos	Gestión Tesorería			

Tomado de: Elaboración propia por parte del equipo de Diseño Organizacional con datos de la empresa TCC

➤ **Atención y verificación de la requisición de personal:** Es el punto de partida para los procesos de reclutamiento y selección. Normalmente ocurre con la

necesidad de aumentar el cuadro de empleados o hasta para sustituir a alguien. Esta es una manera en la que el responsable de alguna de las áreas de la compañía solicita de manera formal que se genera y cubra alguna vacante específica.

En este campo, se les asigna un número a las respectivas requisiciones. Ejemplo: RPQ0025025, dentro de esta se encuentre los siguientes ítems: Nombre, nacimiento, rol del cargo, tipo de contratación, salario, motivo por el que fue contratado, en caso tal a la persona que va a reemplaza, entre otras.

#### Imagen # XIV: Requisición de personal

Favoritos | Menú Principal > Administración de Personal > TCC Requisición y Reservas > Requisición de Personal

### Requisición Personal

Introduzca los datos que tenga y pulse Buscar. Deje los campos en blanco p/obtener todos los valores

Buscar un Valor | Añadir un Valor

▼ Criterios de Búsqueda

ID Requisición de Personal: Comienza por ▾

Descripción: Comienza por ▾

Fecha de Creación: = ▾

Estado de Requisición: = ▾

Unidad Negocio: Comienza por ▾

Tipo Requisición: = ▾

ID Establecimiento: Comienza por ▾

Área: Comienza por ▾

ID Usuario: Comienza por ▾

Mayús/Minús

Buscar | Borrar | Búsqueda Básica Guardar Criterios Búsqueda

Buscar un Valor | Añadir un Valor

Tomado de: HCM. (s. f.). ORACLE. <http://hcmlb.tcc.com.co:8090/psp/hr91prod/?cmd=login&languageCd=ESP>

Teniendo en cuenta lo anterior, estas son las tareas y funciones que realizo dentro de la organización TCC S.A.S. en el área de Diseño Organizacional, es por esto por lo que, este manual es una herramienta de apoyo que permite asegurar el cumplimiento de los procedimientos, ya que en el mismo se describe la contextualización de la empresa, las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de trabajo en la organización.

## **Parte 4. Reflexiones**

### **4.1 Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del proceso en el que usted participó**

Durante el desarrollo de las prácticas, logré evidenciar que se generaba un acompañamiento permanente con el practicante. Pero esto solo sucedía con tres personas del equipo, es decir, estos tres estaban dispuestos a indicarme qué se debía hacer y cuáles eran las tareas que se tenían que realizar. Sin embargo, con la líder solo había se generaba comunicación en determinadas ocasiones, dado que, había reuniones en las que no podía estar debido a la información confidencial que se iba a manejar o quizás por los tiempos tan reducidos del líder.

En la toma de decisiones en la empresa, como practicante te dejan ser autónomo, a partir de las indicaciones que las demás personas del grupo te brindan. Para así generar confianza al momento de trabajar ya sea realizando procedimientos o procesos, sin olvidar que debemos respetar y cumplir con una serie de requisitos. Por otra parte, las herramientas y dispositivos electrónicos que se usan dentro de la compañía son de un respaldo adecuado. No obstante, en la organización dentro del equipo de trabajo hay tareas que se realizan en las diferentes plataformas que se vuelven muy repetitivas y monótonas, dado que se generan procedimientos por tres o cuatros horas e incluso más tiempo, lo que conlleva a perder interés. Esto sucede porque la organización tiene un robot que puede hacer estas tareas, pero no está funcionando.

En conclusión, la organización debe aprovechar al máximo las herramientas que tiene disponibles para ser más eficaz dentro del ámbito laboral, debido a que se lograría optimizar tiempos y se podrían ejecutar otras tareas o labores que se tengan asignadas. Además, es importante propiciar una buena comunicación entre todas las personas del equipo, para de esta manera poder lograr mejores resultados que vayan en pro de la organización.

### **4.2 Reflexiones teóricas o conceptuales a partir del proceso en el que usted participó**

De acuerdo con las teorías de talento humano, clima organizacional y la importancia de las personas en la organización. El mundo de los negocios es cada vez más competitivo, esto motiva a que muchas empresas busquen perfiles con mayores capacidades para desenvolverse de manera efectiva en la organización. En TCC, al momento de realizar la búsqueda del personal, lo que busca es atraer, desarrollar, motivar e incentivar, brindando condiciones ideales de crecimiento para el colaborador. Generando impactar para que este pueda ofrecer su máximo rendimiento, y así poder alcanzar las metas que se tienen de la empresa. Además, como menciona Chiavenato (2011) las personas son uno de los elementos más importantes de la empresa. Por tal motivo, desarrollar el capital humano con estrategias de gestión, es de las tareas más importante que desde RRHH se puede realizar para garantizar el crecimiento sostenido

de nuestra compañía mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas.

Teniendo en cuenta lo anterior, en relación con la teoría, se logra evidenciar que existe convergencia debido a que, en TCC forman colaboradores, íntegros, cálidos y expertos que brinda tranquilidad y confianza a los clientes, a través de soluciones logísticas innovadoras. En la compañía y dentro del equipo para el cual el empleado fue seleccionado, el trabajador es una persona reconocida y no es visto como una máquina, sino más bien como una persona importante de la organización. Es por lo que, TCC trata de una mejor forma a sus trabajadores, brindando la oportunidad que estos sean autónomos a la hora de ejercer trabajo, pero con el requerimiento o compromiso de cumplir las metas y objetivos pactados dentro del área. Hacer parte de TCC es trabajar en equipo, reflejar los valores sobre los cuales se ha cimentado la organización, atender con la mejor actitud los requerimientos de nuestros clientes, sentirse especial e importante dentro de la empresa.

Así mismo, en TCC se realiza una cultura de innovación, es decir, se cultiva una cultura de confianza en donde los colaboradores se sienten cómodos de incorporar nuevos comportamientos, nuevas formas de pensar y hacer las cosas, de aportar una idea, de comprender que los errores son una valiosa oportunidad de aprendizaje o que los problemas son retos, aunque implique cambiar hábitos, ajustar rutinas, redefinir tareas, roles y procesos, en conclusión, es aceptar y vivir el cambio. El ambiente ideal para la innovación no se centra en recursos y estructuras organizacionales, sino en sus colaboradores.

Es por esto, que en “TCC conectamos los sueños de las personas y los negocios con el mejor servicio para generar desarrollo sostenible y competitividad. Potenciando la estructura, cultura, talento y liderazgo” (TCC, 2022).

#### **4.3 Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir del proceso en el que participó**

En la empresa TCC, evidenció que el elemento más importante para toda organización siempre serán las personas, ya que son quienes básicamente las que constituyen el cuerpo de la entidad y quienes en conjunto les dan vida a todos los proyectos. El equipo de diseño organizacional es bastante relevante a la hora de delegar funciones entre todos los colaboradores, además, es necesario que cada uno se haga responsable de su rol, para así cumplir claramente lo que se estableció.

En la empresa, observé que la motivación, es vista como un factor determinante y fundamental que existe para incentivar todos los trabajadores, permitiendo que cada individuo sea consciente del compromiso que debe tener con la compañía. Por esto, la relación entre todos los colaboradores del grupo debe de ser tomada en cuenta, dado a que genera una mayor expectativa al momento de cumplir con las tareas o metas trazadas.



Además, en TCC los diferentes líderes o personas del área tiene el don de corregir, pero tienen también el don de reconocer que lo estás haciendo bien.

En cuanto a lo personal, me sentía un poco frustrado, debido a que ya iba tener un trabajo más formal. Esto me generaba la sensación de afrontar muchos obstáculos y barreras, dado al nivel de formalidad que se va a tener a la hora de trabajar, porque se empieza a adquirir más responsabilidades y compromiso. Cuando inicié mi práctica en la compañía, al momento de tener las diferentes inducciones y entrenamientos, me pregunte: ¿Si seré capaz de cumplir las expectativas, con base en lo aprendido en la universidad?

La respuesta la fui encontrando a medida que iban pasando los días, dado que iba desarrollando las diferentes tareas y trabajos que me iban asignando, y veía que lograba cumplirlos, esto generaba más confianza tanto para mí, como para el equipo de Diseño Organizacional. He aprendido a hacer diferentes cosas dentro de la empresa, teniendo en cuenta las funciones que desarrollaba, como: El manejo de macros en Power Point, ejecutar o administrar de manera correcta base de datos con gran información, entre otras.

Como persona, ya no enfocado en lo laboral, me quedan muchas cosas buenas y que cultive dentro el equipo de trabajo, las cuales son:

- ✓ Aprender a manejar el tiempo.
- ✓ Saber qué puedo hacer muchas cosas de manera correcta y eficiente.
- ✓ La importancia de tener un buen equipo de trabajo para poder cumplir las determinadas metas.
- ✓ La buena comunicación y relación con las demás personas es muy importante para cualquier caso.
- ✓ Generar confianza en mí mismo.
- ✓ Ser responsable.

Entre otras, estas fueron las cosas que me quedaron de haber realizado mis prácticas en TCC.

## **Parte 5. Recomendaciones.**

### **5.1 Para lo estratégico y/o lo operativo:**

Para iniciar, es de carácter relevante indicar que la comunicación es esencial en cualquier tipo de actividad organizada, esta es un factor imprescindible ya sea para que funcione y se desarrolle adecuadamente cualquier actividad humana. La comunicación es una herramienta esencial para fomentar la productividad y mantener relaciones laborales sólidas a todos los niveles de la empresa. Generando niveles de confianza entre los demás, lo cual se traducirá en una mayor productividad y mejores resultados. Una mala comunicación en el lugar de trabajo inevitablemente desmotivará al personal, el cual puede comenzar a cuestionar su propia confianza en sus habilidades y, por ende, el de la empresa.

En TCC, como recomendación es necesario seguir haciendo uso de la gran variedad de sistemas informáticos y herramientas digitales con las que cuentan, debido a que ayuda a optimizar el trabajo de las personas. La incorporación de estas tecnologías para las empresas suele generar cambios satisfactorios en una organización, ya que facilita la consecución de objetivos. Es por ello, que la empresa debe hacer un uso eficiente de las herramientas dado a que la automatización que complementa la mano de obra humana hace que a la gente le resulte más fácil llevar a cabo su trabajo y se concentre en aquello en lo que los humanos sobresalen, como la generación de ideas, la resolución de problemas y la comunicación compleja: todo aquello en lo que las máquinas no son buenas.

Es por lo que, en TCC es necesario que se haga un uso adecuado de la tecnología, para de esta manera dejar de hacer procedimientos tan monótonos, lo que conlleva a generar estrés y aburrimientos. Para este caso, se puede pedir acompañamiento a las personas del software, debido a que estas tienen un mejor manejo del Robot el cual es Rocketbot. Este es un software de automatización que permite a las empresas crear trabajadores virtuales capaces de realizar las mismas tareas que una persona detrás de un computador. Esta es la herramienta perfecta para crear robots que cumplan la tarea de realizar procesos repetitivos. Por ello, cuando el equipo o el área de trabajo proceda a crear robots para optimizar tiempos, recomiendo, comunicarse con las personas apropiadas para este caso, proponiendo reuniones en donde pueda estar los interesados en crear el robot y la persona experta, para de esta manera no perder tiempo al momento de crearlo y así mismo, asegurarse de que este bien.

Por otra parte, la autonomía es fundamental en el desarrollo profesional de una persona, ya que le ofrece la posibilidad de moldear su entorno de trabajo de manera que le permita rendir al máximo. No significa trabajar de forma aislada y tampoco otorga derechos para trabajar sin supervisión. Por el contrario, en una organización con altos niveles de autonomía se definen claramente los límites para la toma de decisiones de

cada trabajador. Por tal motivo, las empresas que fomentan la autonomía priorizan el cumplimiento de los objetivos, otorgándole a los colaboradores la facultad para controlar determinados aspectos de su actividad profesional en la empresa, como aquellos relacionados a la flexibilidad horaria, la toma de decisiones sobre cómo ejecutar ciertas tareas, las herramientas a utilizar o a la autogestión del tiempo.

En este sentido, recomiendo implementar un software de Recursos Humanos que utilice People Analytics ya que este resultará sumamente útil, debido a que permitirá centralizar la información de tus colaboradores en un solo lugar, lo que te ayudará a visibilizar quienes son más aptos para brindarles mayor autonomía. Además, te ayudará tomar mejores decisiones, basadas en el análisis de los datos aportados por tus propios trabajadores. Además, para los colaboradores, tener un grado alto de control en su trabajo genera mejores niveles de satisfacción frente a sus procesos y resultados, ya que promueve un sentimiento de pertenencia con la empresa. Y ya no trabajan para cumplir con la compañía, sino que trabajan para cumplir con las expectativas y objetivos propios.

## **5.2 Para las prácticas:**

TCC ofrecen una orientación a la persona que acaba de ser contratada realizando una serie de actividades o entrenamientos que duran unos días o quizás se extienda por varias semanas si así lo determina la empresa. Todo depende de las necesidades y funciones que vaya a realizar dentro de las empresas, con el fin de que la persona pueda cumplir con su tarea desde el momento que entra. Por tal motivo, propongo a la empresa realizar un buen proceso de inducción debido a que permite dar una buena bienvenida para el nuevo colaborador, también favorece el desempeño organizacional. La inducción al personal de nuevo ingreso genera que las persona se integren y se adapten mejor durante los primeros días de trabajo. Esto es fundamental para poder cumplir con las funciones de la mejor manera. La calidad de la inducción que ofrezcas a tus empleados ayudará al trabajador a tener una visión más amplia del negocio y de la forma en que se adaptará a su labor.

Además, en TCC es de vital importancia que el equipo de trabajo sepa quien tiene que hacer. Esta visibilidad de las tareas le permitirá saber qué tareas sigue, cual la antecede, y quienes son los responsables de cada una de ellas. El hecho de definir tareas es absolutamente necesario para que puedas planificar tus proyectos de manera eficiente, te va a permitir también tener un control más específico sobre las operaciones que realiza cada equipo. Por ello se debe identificar las normas las cuales determinan el comportamiento de una persona en la empresa y son parte importante de la empresa. Así mismo Hay que distinguir entre las normas formales, que son las normas que se explican al trabajador a la hora de la selección y entrenamiento, y las normas informales, que son las que, aunque no se comentan se dan por hecho.

Por otra parte, la tecnología se ha convertido en un elemento fundamental en el ámbito personal y empresarial. En un mundo tan activo y globalizado, las empresas deben ser rápidas y eficientes con todos sus recursos, la tecnología en las empresas ha llegado para resolver los problemas y eliminar las barreras de las organizaciones a través de sistemas innovadores y que son adaptables a las necesidades de cada uno de los procedimientos que se ejecutan en la compañía. En TCC es importante indicar que la empresa haga un uso eficiente de sus herramientas tecnológicas, aplicaciones o plataformas para trabajar, entre otras. Para de esta manera generar reducir el trabajo manual, disminuir los errores y aumentar la productividad de cada uno de los colaboradores.

## Parte 6. Referencias bibliográficas

Auron, N. (2017, 1 diciembre). *Trabajo en Equipo, Grupos de Trabajo y la Perspectiva de Competencia*. [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf)

BOX TCC. (2022, 4 abril). *Todo lo que debes saber de BOX TCC*. Box TCC. <https://www.boxtcc.com.co/logistica-4/todo-lo-que-tienes-que-saber/>

Castro, J. (2022, 15 septiembre). *Importancia de la tecnología en las empresas en crecimiento*. <https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>

Cerón, J. (2017, 2 marzo). *LA IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LAS EMPRESAS*.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7316/1/JAIME%20ARMANDO%20CERON%20RUIZ.pdf>

*Certificaciones*. (2020, 14 octubre). En TCC somos expertos en logística. <https://tcc.com.co/corporativo/certificaciones/>

*Certificaciones*. (2022, 4 noviembre). En TCC somos expertos en logística. <https://tcc.com.co/corporativo/certificaciones/>

Chiavenato, Idalberto (2009), *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones*. (8a ed.), México. McGrawHill, Interamericana. Recuperado en: <https://bit.ly/2N8BNoS>

Chiavenato. (2002, 3 enero). *LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5166521.pdf>

Cifuentes, L. (2021, 10 noviembre). *GRUPO LOGÍSTICO TCC, RECONOCIDO COMO MEJOR AGENTE DE CARGA EN COLOMBIA*. En TCC somos expertos en logística. <https://tcc.com.co/grupo-logistico-tcc-reconocido-como-mejor-agente-de-carga-en-colombia/>

Directorio De Empresas En Colombia. (2021). *Información Empresas: Tcc S A S*. Directorio de Empresas - Directorio de empresas en Colombia. <https://www.informacolombia.com/directorio-empresas/informacion-empresa/transportadora-comercial-colombia-sa>

Franklin, E. (2011). *La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiPyMes*. Milenio. <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>

García (1997). *La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas*. Recuperado 3 de noviembre de 2022, de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

Guerrero, L. G. V. (s/f). *Por un talento logístico más calificado y profesional*. Portafolio.co. Recuperado el 19 de septiembre de 2022, de <https://www.portafolio.co/contenido-patrocinado/por-un-talento-logistico-mas-calificado-y-profesional-568701>

Huancani, R. W. (2020, 27 octubre). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>

Kaplan, R. y Norton, D. (2002). *Cuadro de Mando Integral: the balanced scorecard*. España. Gestión 2000.

La República (2021). *Jorge Agudelo (1937–2021)*. Diario La República. <https://www.larepublica.co/obituarios/jorge-agudelo-1937-2021-3282164#:~:text=Agudelo%20era%20empresario%20y%20ganadero,a%20la%20sigla%20de%20TCC>.

Llanos, M. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Universidad ECOTEC. Recuperado 28 de septiembre de 20217, de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>

Pérez, C. (2016, 3 de enero). *Las personas, la principal fuente de energía de las organizaciones*. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601001.pdf>

Ramírez, J. (2021, 28 diciembre). *Falleció el empresario antioqueño Jorge Agudelo, fundador de TCC | El Colombiano*. [www.elcolombiano.com](http://www.elcolombiano.com). <https://www.elcolombiano.com/negocios/fallece-el-empresario-antioqueno-fundador-de-tcc-KH16229663>

Robbins, S. (2018). *MARCO TEÓRICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL*. <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>

TCC - *Somos el grupo experto en logística*. (2022). En TCC somos expertos en logística. <https://tcc.com.co/>

TCC. (2022). *GRUPO LOGÍSTICO TCC, GANADOR DEL PREMIO LÍDERES DEL TRANSPORTE COLFECAR 2019 EN LA CATEGORÍA “TRANSPORTE SOSTENIBLE”*. En TCC somos expertos en logística. <https://tcc.com.co/grupo-logistico-tcc-ganador-del-premio-lideres-del-transporte-colfecar-2019-en-la-categoria-transporte-sostenible/>

TCC. (2022). *GRUPO LOGÍSTICO TCC, RECONOCIDO COMO MEJOR AGENTE DE CARGA EN COLOMBIA*. En TCC somos expertos en logística. <https://tcc.com.co/grupo-logistico-tcc-reconocido-como-mejor-agente-de-carga-en-colombia/>

TCC. (2022, 22 abril). *Courier TCC - Somos el grupo experto en logística*. En TCC somos expertos en logística. <https://tcc.com.co/courier/>

Toro, L. (2015, 9 mayo). *LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS ORGANIZACIONES ACTUALES.*

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20TRABAJO%20FINAL.pdf;jsessionid=DADF09F776FDC1577BA0485C2D395C49?sequence=2>

Valencia, K. (s. f.). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS.* Recuperado 21

de septiembre de 2022, de

<http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/download/2929/3724?inline=1#:~:text=Para%20quienes%20investigan%2C%20la%20gesti%C3%B3n,mismo%20y%20el%20equipo%20organizacional.>