

**Ejecución de Programas del Área de Gestión Humana**

**Banco Davivienda S.A Sucursal Santander**

Michael Leandro Cadena Martínez

ID: 000321924

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Bucaramanga

2021

**Ejecución de Programas del Área de Gestión Humana**

**Banco Davivienda S.A Sucursal Santander**

Michael Leandro Cadena Martínez

ID: 000321924

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de:

**INGENIERO INDUSTRIAL**

Supervisor de la Empresa

Julián Enrique Guadrón Hernández

Supervisor de la Universidad

MSc. Lupita Serrano Gómez

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Bucaramanga

2021

Copyright © 2021 por Michael Leandro Cadena Martínez. Todos los derechos reservados.

*En memoria de mi abuela y mi tío  
que no ganaron la batalla contra el Covid-19,  
que estuvieron siempre en mi carrera y me apoyaron en todo momento.*

*A mi familia que estuvo conmigo en estos seis meses de trabajo,  
que fueron mi pilar en la carrera, que fueron testigos de los momentos difíciles,  
que en estos cinco años se fueron superando uno a uno.  
A todos los docentes que marcaron una pauta en mi camino por la Universidad.*

## **Agradecimientos**

Gracias a Dios por permitirme realizar mi práctica profesional en una entidad que se preocupa tanto por sus empleados como lo es el Banco Davivienda S.A, infinitas gracias por ponerme en el camino a unos excelentes jefes, que me enseñaron a ser mejor persona y un profesional con valores.

Quiero agradecer a mi Familia por ser mi mayor compañía en este proceso que inició hace unos años, por apoyarme cada día, por cada consejo y porque en cada caída siempre estuvieron ahí.

Una infinitas gracias a la Universidad Pontificia Bolivariana por brindarme todos los conocimientos, ayudarme a encontrar habilidades y hacerme más disciplinado, siempre recordaré estas gratas experiencias.

## Tabla de Contenido

Introducción	13
1. Generalidades de la Empresa	16
Reseña Histórica	17
Estructura Organizacional	18
2. Diagnóstico de la Empresa	20
3. Delimitación del Problema	23
4. Antecedentes	25
5. Justificación	28
6. Objetivos	31
Objetivo General	31
Objetivos Específicos	31
7. Marco Teórico	32
El Talento Humano	32
Importancia de la Gestión del Talento Humano	32
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	33
Marco Legal	35
8. Diseño Metodológico	38
9. Resultados y Discusión	41

9.1 Procesos de Voluntariado Banco Davivienda Sucursal Santander y Mejoramiento de sus Indicadores	41
9.2 Base de Datos y Gestión de Novedades de Personal Banco Davivienda Sucursal Santander	47
9.3 Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo - Kits de Bioseguridad	55
9.4 Proceso de Reclutamiento - Piezas de Concurso y Publicitarias Convocatorias de Talento Humano- Sucursal Santander	59
10 Conclusiones y Recomendaciones	62
Referencias	67

## Lista de Figuras

Figura 1. Logo Davivienda .....	16
Figura 2. Cuadro Histórico .....	18
Figura 3. Organigrama Talento Humano .....	18
Figura 4. Cultura y Modelo de Gestión .....	27
Figura 5. Funcionarios Davivienda.....	29
Figura 6. Procesos Voluntariado Banco Davivienda .....	42
Figura 7. Formato Inscripción.....	43
Figura 8. Pieza de Invitación .....	44
Figura 9. Satisfacción del voluntariado .....	45
Figura 10. Nivel de Asistencia.....	46
Figura 11. Base de Datos Regional.....	48
Figura 12. Tabla de Asignaciones Sucursal .....	49
Figura 13. Tabla Asignaciones Sábados .....	50
Figura 14. Adecuaciones de Asignaciones .....	50
Figura 15. Convenciones de Asignación .....	51
Figura 16. Modelo Rotación Personal .....	52
Figura 17. Programación Supernumerarios .....	53
Figura 18. Data Studio Modelo de Alertamiento.....	54
Figura 19. Modelo de Planta Real Vs Requerida.....	54
Figura 20. Cuadro de entrega KIT Sucursal Santander .....	55
Figura 21. Cuadro de Inventario .....	56

Figura 22. Cuadro de Registro Automático .....	57
Figura 23. Aislados Santander .....	57
Figura 24. Acta de Entrega .....	58
Figura 25. Pieza de Reclutamiento .....	59
Figura 26. Pieza de Vacaciones .....	60

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Generalidades del Banco Davivienda S.A.	11
<b>Tabla 2.</b> Resumen del Diagnóstico en el Área de Talento Humano	13

**RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

<b>TITULO:</b>	Ejecución de Programas del Área de Gestión Humana Banco Davivienda S.A Sucursal Santander
<b>AUTOR(ES):</b>	Michael Leandro Cadena Martínez
<b>PROGRAMA:</b>	Facultad de Ingeniería Industrial
<b>DIRECTOR(A):</b>	Lupita Serrano Gómez

**RESUMEN**

La práctica empresarial realizada en el Banco Davivienda Sucursal Santander da cumplimiento a la coordinación y ejecución de los Programas que se llevan a cabo en el área de Gestión del Talento Humano teniendo como focos principales: el bienestar, el mejoramiento de los indicadores, y una trazabilidad detallada de los movimientos de los trabajadores en las diferentes oficinas de la sucursal. Para dar cumplimiento a los objetivos de la práctica se parte de identificar mediante un diagnóstico los diferentes procesos y programas del área; luego se procede a la coordinación y ejecución de 25 procesos de voluntariado de la sucursal permitiendo la capacitación del personal el Banco y sus familias. También se realiza la actualización de la base de datos de los 240 funcionarios y se ejecuta toda la proyección y asignación de la planta de personal semana a semana para todo Santander, teniendo en cuenta las novedades de personal como: aislamientos por la pandemia, competencias y capacidades, horas extras, distancias, reemplazos, entre otras variables para llegar a este mejoramiento en los movimientos producidos por novedades de personal; esto se logra haciendo uso de herramientas ofimáticas y de Google empresarial. Se contribuye al programa de Salud y Seguridad en el Trabajo con la distribución, recepción y logística de los Kits de Bioseguridad y en los procesos de gestión del personal que maneja información sensible y dejando la trazabilidad para que el Banco Davivienda siga con la solidez en las acciones que desarrolla para con sus empleados que se refleja en los indicadores nacionales como una empresa sostenible y una institución que cumple con todos los requisitos de estabilidad y calidad laboral.

**PALABRAS CLAVE:**

Davivienda, Gestión, Seguridad y Salud, Talento Humano.

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** Execution of Programs of the Human Management Area Banco Davivienda S.A Santander Branch

**AUTHOR(S):** Michael Leandro Cadena Martínez

**FACULTY:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR:** Lupita Serrano Gómez

**ABSTRACT**

The business internship carried out in the branch of Bank Davivienda Santander fulfills the coordination and execution of the programs that are carried out in the area of Human Talent Management having as main focuses: welfare, improvement of indicators and detailed traceability of the movements of workers in the different offices of the branch. In order to achieve the objectives of the internship, it starts by identifying the different processes and programs of the area through a diagnosis; then it proceed to the coordination and execution of 25 voluntary processes of the branch, allowing the training of the Bank's personnel and their families. The database of the 240 employees is also updated and all the projection and assignment of the personnel plant is made week by week for all Santander, taking into account the new personnel developments such as: isolations due to pandemic, competencies and capacities, overtime, distances, replacements, among other variables to achieve this improvement in the movements produced by the new personnel; this is achieved by making use of the office automation tools and corporate Google. It contributed to the Occupational Health and Safety program with the distribution, reception and logistics of Biosafety Kits and in the management processes of personnel handling sensitive information and leaving traceability so that Banco Davivienda continues with the solidity in the actions it develops with its employees, which is reflected in the national indicators as a sustainable company and an institution that meets all the requirements of stability and labor quality.

**KEYWORDS:**

Davivienda, Management, Health and Safety, Human Talent.

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## Introducción

Una adecuada gestión del talento humano en una empresa aporta muchas ventajas a la organización, ya que administrar el óptimo desempeño de los colaboradores permite tener una visión clara de las competencias que hacen falta para alcanzar el éxito (Globalyza, 2018). El Banco Davivienda tiene claro que esta adecuada gestión del personal le permite el éxito en la labor que lleva desempeñando y por ello, se evidencia la responsabilidad que hay frente al talento humano en su cultura y en su modelo de gestión el cual básicamente explica que se genera valor a los clientes, comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender (Bolívar, 2019).

La principal problemática que se logra identificar es la cantidad de documentos e información que se utiliza para llevar el control de los indicadores de personal, así como a su vez la reacción inmediata en temas de planta de cada oficina, es ahí donde se enfoca el desarrollo de la presente práctica empresarial buscando la coordinación y ejecución de los Programas que se llevan a cabo en el área de Gestión del Talento Humano teniendo como focos principales: el bienestar, el mejoramiento de los indicadores, y una trazabilidad detallada de los movimientos de los trabajadores en las diferentes oficinas de la sucursal.

El trabajo realizado en el área de Gestión Humana en el Banco Davivienda, se presenta iniciando por documentar las generalidades de la empresa, del área, así como el marco referencial de la importancia del talento humano en las empresas, los antecedentes y justificación del problema, y se centra en las actividades que se realizan en esta área desde ya hace unos años cuando se realizó una reestructuración, se emplearon instrumentos o herramientas de consultorio empresarial para analizar las debilidades y fortalezas por las que podría estar atravesando esta área en la sucursal Santander.

El resultado obtenido de los procesos de voluntariado fue muy positivo al realizar 13 campañas de capacitación del personal de la sucursal y familiares, utilizando herramientas de Google Office para la organización de estas capacitaciones; se creó un instrumento de registro, un instrumento que permite identificar la asistencia, y la conformidad de las personas que se inscriben, con el fin de ver la viabilidad de seguir realizando a futuro estas campañas de crecimiento profesional y personal. Para lograr este objetivo, se emplean estrategias logísticas de organización y distribución de personas, a su vez marketing con la creación de las piezas o imágenes anexadas en las figuras, con el fin de captar la atención de las personas para motivarlas a participar en estos procesos que favorecen el desarrollo del personal del Banco.

En relación con la actualización y gestión de la base de datos, así como la asignación de personal o planta base de las diferentes oficinas de la sucursal, se explica que por el tema de pandemia Covid-19, la planta está en una constante variación, debido a aislamientos y contagios, motivo por el cual la base de datos se debe modificar con el propósito de tomar acciones en tiempo real o pensando en la distancia y tiempo que puede tomar a un funcionario llegar a su lugar de trabajo, lo cual se logra realizar de manera eficiente para suplir las necesidades de acuerdo a las contingencias y novedades de personal presentadas.

Debido precisamente a la situación de salud mundial, se gestiona desde el área de Talento Humano la creación e integración de la distribución de los Kits de Bioseguridad que se entregan a los funcionarios mes a mes; y para dar cumplimiento a este propósito se realiza la logística, la cual consiste en llevar una actualización detallada de los insumos como: tapabocas, guantes, caretas, alcohol, Jabón y termómetros, que llegan por parte de la oficina principal Bogotá; una vez se tiene dicho inventario se prosigue a revisar el histórico de entregas, modificar el acta de entrega la cual se debe exigir en físico y digital para su evidencia. En este proceso se logra una mejora con la

creación de un instrumento en hojas de cálculo, que actualiza la planta real y permite proveer la cantidad de kits versus la cantidad de empleados para cumplir con la entrega eficiente de los mismos a cada uno de los funcionarios.

Se realizaron piezas de concurso y publicitarias para las vacaciones, eventos, algunas contrataciones, y también en lo relacionado a procesos de reclutamiento de la sucursal, y uso de indicadores semanales de la asignación del talento a las diferentes oficinas y procesos de Seguridad y Salud en el trabajo, apoyados en una serie de hojas de cálculo que brindan con exactitud e identifican la oficina, el personal, la seguridad y el bienestar que genera la organización para con sus colaboradores y proveedores, temas que en toda compañía priman al igual que la operación.

Los resultados obtenidos en este trabajo son de vital importancia para la continuidad y seguimiento a la que se ve obligada la entidad, debido a que se trata de información sensible ya que se habla de datos de todos los funcionarios que tiene la sucursal desde la parte operativa hasta la administrativa de la sucursal Santander del Banco Davivienda.

## 1. Generalidades de la Empresa

El Banco Davivienda es un banco colombiano fundado en el año 1972 que brinda servicios financieros a personas, empresas y sectores rurales. Actualmente pertenece al Grupo Empresarial Bolívar y se posiciona como una de las mejores empresas del país según el diario la República (REPÚBLICA, 2019).

*Figura 1. Logo Davivienda*



Nota. Adaptado de Histórico Banco Davivienda S. A (2021)

A continuación, se observa una tabla que relaciona la organización de manera más sencilla y fácil de entender para el lector de los aspectos básicos que la conforman.

**Tabla 1.**

*Generalidades Banco Davivienda S.A.*

<b>Aspecto general</b>	<b>Descripción</b>
Nombre de la empresa	Banco Davivienda S.A.
Actividad económica	Sector Bancario e inversiones
Productos	Líneas para empresa y persona natural
Número de empleados	Cuenta con 17.000 empleados directos
Teléfono	(57)(7) 6528080
Dirección	Calle 35 No. 17-58 Piso 3. Paseo del comercio Barrio Centro Bucaramanga Santander
Descripción del área específica de trabajo	Área de Talento Humano enfocada en el personal de la zona oriente, que comprende Santander. Los temas de SST, cumplimiento de los estándares de bioseguridad y rotación de personal, creación de campañas de talento interno y externo e información de accidentes, enfermedades e incapacidades, etc.
Nombre y cargo del supervisor	Julián Enrique Guadrón Hernández en el cargo de Coordinador de Gestión de Talento Humano

## **Reseña Histórica**

Banco Davivienda S.A. da sus primeros pasos en el año de 1972 donde se crea la Corporación de Ahorro y Vivienda con el nombre de Coldeahorro en la ciudad de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla con tan solo 23 funcionarios con un capital autorizado de 60 millones de pesos y la “Casita Roja” como símbolo hasta la fecha vigente. En 1973 cambia su nombre a Corporación Colombiana de Ahorro y Vivienda, Davivienda. 1997 fue un año de resaltar pues es ahí donde se convierte en Banco Comercial con el nombre de Banco Davivienda S.A. con el objetivo de la consolidación en el sector financiero colombiano.

En el año 2006 se realiza la fusión entre Davivienda y el Banco Superior, complementando su portafolio de productos, posicionándose en el primer lugar de la banca de personas y consolidándose como líder en productos de consumo en Colombia (DAVIVIENDA, 2018).

Desde el año 2007 al 2013 Davivienda realiza diferentes fusiones y convenios entre los cuales está Bancafé, que permite tener presencia a Davivienda en Panamá y Miami, incursionando en nichos de mercado corporativo y Pymes, aumentando así su portafolio en sectores como el agropecuario y el cafetero consolidando su cartera comercial, este proceso de unión se da de manera efectiva sin afectar a ninguno de sus clientes existentes, aumentando su eficiencia operativa en términos de rendimiento en las categorías de vivienda, consumo y comercial; y por último, cerrando un importante acuerdo con la firma HSBC para fortalecer su presencia operativa y funcional en países como Costa Rica, Honduras y el Salvador, posicionando a Davivienda como una de las mejores empresas del país según el diario la República (REPÚBLICA, 2019) con los indicadores que se evidencian en la ilustración 2 de 48 años de experiencia, 680 oficinas, 13.651 puntos DaviPlata y 2.702 ATM's.

**Figura 2. Cuadro Histórico**

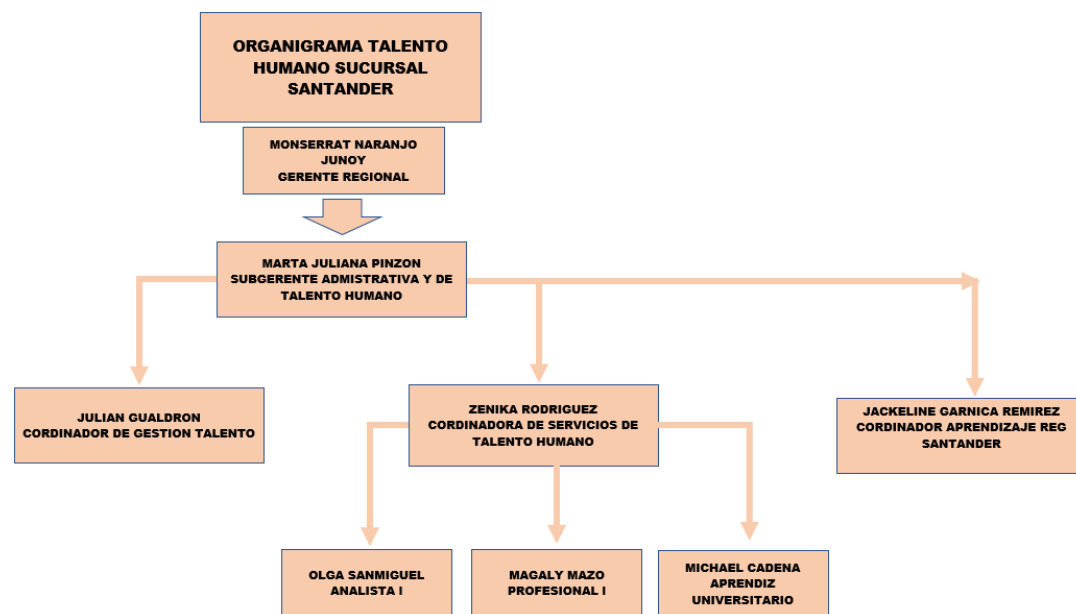


Nota. Adaptado de Histórico Banco Davivienda S.A (2021).

### Estructura Organizacional

La estructura organizacional del Banco Davivienda en el área de Talento Humano se observa en la Figura 3.

**Figura 3. Organigrama Talento Humano**



Nota. Adaptado de entrevista Rodríguez, Z (2021) Estructura Talento Humano

El área de Talento está bajo la responsabilidad de Marta Juliana Pinzón Estévez, quien es la subgerente administrativa y de talento humano, a su vez tiene delegado a su cargo tres coordinadores que complementa el área de talento humano, el área de Gestión, Servicio y Aprendizaje, es en esta área donde se desempeña el cargo de Aprendiz Universitario, el cual está a cargo de Zenika Rodríguez, que por motivos de embarazo se encuentra en licencia y actualmente desempeña el rol Julián Gualdrón Hernández quien asume el cargo de Gestión y Servicio del Talento Humano.

## 2. Diagnóstico de la Empresa

Para hacer el siguiente análisis del área de Talento Humano de Banco Davivienda S.A. se utilizó una herramienta de Excel suministrada por la Universidad Pontificia Bolivariana en Consultorio Empresarial (Año 2020- Semestre 1), la cual brinda la oportunidad de conocer las diferentes fortalezas y debilidades del área de gestión humana hoy en día.

La herramienta consiste en una serie de preguntas que inician desde el proceso de contratación hasta el clima laboral y la prevención de accidentes laborales, donde se define si se aplica o no la pregunta en la organización; y consiguiente de esto se da un puntaje valorado de 1, siendo debilidad mayor, a 4 como fortaleza mayor, los resultados arrojados por la herramienta se presentan a continuación.

**Tabla 2.**

*Resumen del Diagnóstico en el Área de Talento Humano*

Aspectos del área de TH	Total preguntas	Fuerte	Débil
Área de Talento Humano	58	57	1
Planeación y Selección	27	26	1
Compensaciones	4	4	0
Desarrollo	5	5	0
Evaluación	3	3	0
Relaciones con el personal	12	12	0
Salud y Seguridad	7	7	0

*Nota. Adaptado de Herramienta de análisis interno de consultorio empresarial UPB*

El área de Talento Humano ubicada en el piso 3 de las instalaciones del Banco en la calle 36, cuenta con diferentes rutas de evacuación, con modalidad de trabajo mixto, presencial y teletrabajo en época de pandemia, las áreas de desarrollo, seguridad y salud en el trabajo, relaciones con el personal, son las que tienen la mayor relevancia en la entidad; y en términos generales el área de

Talento Humano arroja unos resultados positivos, lo que corrobora el buen manejo que ha tenido esta área en los más de 40 años que tiene la entidad.

Las necesidades según el diagnóstico del área consisten en el apoyo para la coordinación y ejecución en los procesos de valor del talento humano con los programas establecidos y la gestión de los mismos, ya que el Banco Davivienda S.A genera muchas oportunidades laborales y por ende solicita un personal de talento humano idóneo para el nivel de solicitudes de sus empleados, y para generar esa confiabilidad que tanto el usuario sienta que se le está prestando un servicio óptimo, como que el empleado no tenga sobrecargas de trabajo, sino beneficios por el desarrollo del mismo; que es algo de lo que se preocupa mucho la compañía.

Actualmente, la compañía solicita apoyo en los programas de selección de personal y de salud y seguridad en el trabajo en razón a los temas de Bioseguridad que se requieren en el momento; al ser una entidad Bancaria con gran impacto a nivel nacional e internacional, no puede darse el lujo de no velar por la seguridad de su gente, ni cesar actividades por tiempo indefinido o retrasos, por lo que se centra en fortalecer todos estos aspectos desde todas sus áreas y en especial la de Gestión Humana. Por lo tanto, el trabajo a desarrollar se centra en el área de elaboración de piezas publicitarias para la captación de personal por medio de concursos internos y externos, impulsar los talleres que intensifican las relaciones personales, especialmente en temas virtuales pensando en todo lo relacionado a llamar la atención de los empleados más en este tiempo que se vive, el debido detalle de los kits de bioseguridad, la entrega, seguimiento y contacto con proveedores para su respectiva disponibilidad por motivos del Covid-19; y el estar pendiente de las diferentes rotaciones de personal por temas de incapacidades, enfermedad o licencias.

Lo anterior, es un tema de vital importancia para esta área en razón a los más de 400 empleados con que cuenta actualmente la Sucursal Santander siendo un trabajo que necesita del aporte profesional, el detalle y del constante trabajo.

### 3. Delimitación del Problema

Las empresas hoy en día en su mayoría están conformadas por diferentes áreas que cumplen con un propósito en la organización y le dan valor a la compañía en general, algunas con objetivos medibles en poco tiempo, otras a largo plazo; no obstante, hay un área en especial que vela porque todas busquen cumplir con los objetivos que se han establecido y es el área de Talento Humano. Desde el proceso de reclutamiento, pasando por la parte legal y normatividad que debe tener todo proceso de selección y vinculación de personal, hasta que se terminan las labores de un empleado en la compañía, el área de talento humano vela por todos y cada uno de sus compromisos tanto a corto como a largo plazo.

Banco Davivienda S.A, dándole cumplimiento a todo lo exigido por ley, cuenta con unos estándares altos debido a su actividad económica y que le requieren de un gran compromiso, por lo que es indispensable el apoyo en el área de Talento Humano para velar por la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y por los requisitos establecidos en sus Sistemas integrados de Gestión (SIG). Es por ello que es indispensable contar con personal que pueda coordinar en conjunto con los líderes de cada área de Talento Humano las diferentes actividades propias de los programas del área de SST, estar al tanto de las rotaciones de más de 400 empleados en la Sucursal Santander, así como del reporte de enfermedades, incapacidades, muertes por motivos de Covid-19 y licencias.

El problema se centra especialmente en el requerimiento del practicante para la coordinación y ejecución de los programas establecidos y la gestión de los mismos; además, para darle continuidad a la excelente labor y delimitar el alcance del proyecto se propone dar apoyo en la creación de convocatorias, archivos de rotación detallados de una base de datos para la Sucursal Santander y la mejora en los mismos, con el fin de mantener actualizado y abarcar la totalidad del

área de gestión humana para que esta siga fortaleciéndose y aporte como área al posicionamiento de Davivienda como una de las empresas más competitivas en su modelo de negocio, ajustándose a las normas por las que se rige actualmente.

La oportunidad de realizar este trabajo es con el fin de fortalecer la Gestión del Talento Humano, como pilar e intermediario de una organización sólida, que está al día con las novedades que se presentan en el tema de manejo de personal, actualizando, identificando, y manteniendo los estándares exigidos por la organización y el gobierno para que los indicadores del área se cumplan a cabalidad. Además, debido a la situación de crisis mundial por las condiciones de salud, la actividad operativa se ve involucrada a distintos cambios por temas de aislamiento de personal y es ahí donde se tiene que dar una respuesta oportuna por parte del área de Talento Humano, así como el cubrimiento de los requerimientos de los empleados para que den cumplimiento a su labor de manera idónea. Es por eso que se plantea como pregunta de investigación el *¿Cómo dar apoyo en la ejecución de los programas del área de Gestión Humana de tal forma que permita mantener y mejorar en el tiempo sus procesos dando conformidad a lo requerido por la organización?*.

#### 4. Antecedentes

El Talento es un agregado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito en un mundo de globalización, siendo una sumatoria de competencias y habilidades potenciadas desde el "ser" y aprovechadas para la innovación (Correa, 2007). Es por ello, que el área de Talento Humano en las organizaciones está enfocada en velar por los intereses a nivel competitivo sin descuidar la salud y bienestar del empleado que cumple sus obligaciones en el día a día.

Se empieza a despertar el interés por las personas afirmado por Taylor en los principios de la gerencia estratégica, preparando el desarrollo del comportamiento organizacional (Moreno & Godoy, 2012); Luego, Henry Fayol inicia el estudio de la conducta humana en el trabajo; y junto con Elton Mayo y Fritz Rothlisberger, concluyeron que una organización es un sistema social y el trabajador es sin duda el recurso más importante. Es así, como se empieza a fijar la atención no sólo en el recurso humano, sino en el talento de la gente.

Berrazueta (2014) presenta un artículo de investigación que resalta los altos niveles de estrés en el personal como consecuencia del mal manejo del talento humano en la empresa ATV Cable Latacunga, provincia de Cotopaxi, donde se plantea que el problema se presenta cuando los empleados empiezan a sentir una gran carga por parte de la organización, afirman que no sienten un acompañamiento por parte de la empresa, lo cual intensifica los altos niveles de rotación de personal que según el estudio aumenta los costos de la organización en términos de capacitación de personal y bajan el rendimiento a nivel productivo.

Por otro lado, se encuentra un trabajo donde se elabora un modelo de gestión del talento humano para la empresa Aceites S.A en la ciudad de Santa Marta (Suárez, 2018), con el fin de resolver los problemas de cultura organizacional, desorden de turnos de rotación y el déficit de empleados para cubrir dichos turnos por temas de incapacidades o inactividad, en este proyecto se

hace énfasis que es de vital importancia el planteamiento de actividades, dejar claro un nivel jerárquico y una constante comunicación con esta rama de gestión, que es el puente entre la junta directiva y sus áreas. Se resalta que las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización (López, 2016), y es de vital importancia tener un equipo capacitado dentro del área de gestión humana para impulsar y apoyar, que dirija positivamente la organización.

Según Cardona (2016) apoyar esta área se ve reflejada en reducción significativa de la brecha entre competencias, mejoramiento continuo, fomento de una cultura de consecución, mejoramiento de la cultura organizacional, mayor satisfacción laboral y disminución de la rotación de personal. Es por esto, que en como solución a todos los problemas relacionados con esta área se realizó un instrumento de medición donde este determinara las áreas de apoyo, al ser una empresa altamente capacitada, se opta por una forma de planteamiento de apoyo a el área de gestión del talento humano.

Davivienda es un Banco colombiano, desde 1972 presta servicios a personas, empresas y al sector rural; actualmente pertenece al Grupo Empresarial Bolívar y es la tercera entidad de su tipo en el país. Durante 4 décadas han participado en la construcción de Colombia y convirtiéndose en un referente importante en el sector financiero del país. Forman parte del Grupo Empresarial Bolívar, que lleva más de 70 años ha acompañado a las personas, a las familias y a las empresas en el cumplimiento de sus objetivos (RANKIA, 2020) y dentro de los antecedentes de la labor que lleva desempeñando y que da buena fe de los procesos que allí se llevan a cabo, se evidencia la responsabilidad que hay frente al talento humano en su cultura y el modelo de gestión que se aplica, como se observa en la Ilustración 4 y que básicamente explica que se genera valor a los clientes,

comunidad e inversionistas, a través de un equipo humano íntegro, comprometido, amigable y siempre dispuesto a aprender (Bolívar, 2019).

*Figura 4. Cultura y Modelo de Gestión*



Nota. Tomado de Histórico Banco Davivienda S.A (2021)

En Davivienda, el talento de más de 17 mil funcionarios se convierte en una pasión constante por generar valor de forma sostenible para los clientes, y el modelo que viene siendo respaldado por más de 30 años de trabajo de las diferentes regionales, en el caso de la regional Santander, se encuentra entre las más sólidas a nivel nacional, reflejando la buena labor que se lleva por parte de sus coordinadores.

## 5. Justificación

Con el fin de mantener los estándares de calidad de los procesos que son característicos de la cultura organizacional del Banco Davivienda S.A y a partir de la herramienta aplicada para realizar el diagnóstico del área de Talento Humano, y el estudio realizado con la consulta de la jefe directa y asesora por parte del estudiante en práctica, se realiza un plan de soporte de las actividades del área de Gestión de talento humano a nivel de la sucursal Santander, la cual está a cargo de aproximadamente 400 empleados de las diferentes oficinas y dependencias.

Este plan justifica el trabajo y los aportes importantes a realizar en el área de voluntariado; perfeccionar la base de datos existente que contiene la información relevante de cada funcionario, la cual sirve de apoyo para todos los procesos de bienestar, rotaciones y remplazos; la moderación de talleres de capacitación que promueve la entidad; el debido seguimiento y asignación de rotaciones y movimientos y la aplicación de innovación en la generación de captación de talento en los procesos de selección y la elaboración de las respectivas piezas. Según la labor que brinda actualmente en términos de voluntariado, capacitación y asignación de funcionarios para estas áreas va ligado con más de 100 empresas santandereanas, con más de 100 horas de trabajo que se realiza de manera gratuito, es por esto la importancia de tener personal capacitado para el monitoreo de éstas, para la coordinación de personal apto para desempeñar las funciones y que se cumplan los tiempos dados por la organización 55 talleres presenciales y 230 horas de formación. Se apoya Social Skin, Oxelerator y prácticas profesionales del MBA de Thunderbird a través de mentorías para los participantes. El 95 % de las empresas consideran que los talleres fueron esenciales para tomar decisiones asertivas y el 100 % de las empresas recomiendan el programa (Sostenible, 2020).

*Figura 5. Funcionarios Davivienda*

FUNCIONARIOS POR GÉNERO 2019							
	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI	TOTAL
Mujeres	63 %	56 %	61 %	58 %	54 %	64 %	62 %
Hombres	37 %	44 %	39 %	42 %	46 %	36 %	38 %

FUNCIONARIOS POR TIPO DE CONTRATO							
	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI	
Contrato fijo	1.670	0	0	0	0	1	
Contrato indefinido	12.157	981	1.727	1.233	161	44	

NUEVOS FUNCIONARIOS Y TASA DE ROTACIÓN 2019							
	COLOMBIA	COSTA RICA	EL SALVADOR	HONDURAS	PANAMÁ	MIAMI	
Nuevos empleados	469	127	210	131	25	13	
Tasa de nuevos empleados	4 %	13 %	12 %	9 %	15 %	28 %	
Tasa de rotación voluntaria	6 %	9 %	12 %	5 %	9 %	12 %	
Rotación	7 %	13 %	19 %	17 %	24 %	16 %	

Nota :Adaptado de Histórico Banco Davivienda S.A (2021)

Se requiere la participación del profesional en Ingeniería Industrial en una detallada labor para realizar un apoyo en el soporte de las actividades relacionadas a voluntariado, alimentar las bases de datos de rotación, movimiento, el manejo de personal, incapacidades, vacaciones, entrega y custodia de los kits de Bioseguridad debido a la gran cantidad de personal que está a disposición de la Sucursal Santander, debido a que las auditorías son rigurosas por ser entidad bancaria de manera que no interfiera con la operación que ejerce el Banco Davivienda.

Este apoyo va encaminado siempre a reducir tiempos muertos en los procesos, ya que de esa organización se ve reflejada en la calificación del servicio, que es un indicador y peso de como los clientes ven a nivel nacional la compañía, y a su vez se compara con los principales competidores, esto fortalece la cadena de valor porque en últimas es el cliente final quien espera un personal idóneo en cada oficina, velando por el cumplimiento de las matrices de riesgos que tiene diseñadas la organización y acoplándose de igual forma a el manual de cargos que rige a cada uno de los funcionarios.

## 6. Objetivos

### Objetivo General

Coordinar y ejecutar algunos Programas asignados en el Área de Gestión Humana del Banco Davivienda S.A Sucursal Santander con el fin de fortalecer los procesos y dar conformidad a lo requerido por la organización.

### Objetivos Específicos

- Identificar los procesos de voluntariado de la sucursal Santander y ejecutarlos buscando el mejoramiento de sus indicadores.
- Actualizar y gestionar la base de datos que contiene la información requerida de cada funcionario de la sucursal para ejecutar los remplazos o movimientos producidos por novedades.
- Contribuir al programa de Salud y Seguridad en el Trabajo con la distribución, recepción y logística de los Kits de Bioseguridad.
- Realizar el reclutamiento mediante la elaboración piezas de concurso y publicitarias de las convocatorias de talento y las diferentes actividades o eventos que tenga la Sucursal Santander.

## **7. Marco Teórico**

### **El Talento Humano**

Según Ugarte (2015) se define el Talento Humano como el conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones; pero, también a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad. Hoy en día se reconoce al conocimiento como talento o capital humano y esto es tan así, que algunas empresas a nivel mundial están incluyendo dentro de sus estados financieros su capital intelectual. En este sentido Koulopoulos y Frappaolo (Koulopoulos, 2010) plantean que la gestión del conocimiento incrementa la capacidad de respuesta y la innovación, a través de una combinación sinérgica de datos y capacidades de procesamiento de información mediante la creación e innovación por parte de los seres humanos.

En cambio, Castañeda (2014) afirma que es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las organizaciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros; mientras que las personas también tienen objetivos individuales como un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan los requisitos que las organizaciones desean alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas que las personas desean al ingresar a las organizaciones.

### **Importancia de la Gestión del Talento Humano**

Según Pedraza (2015) el recurso más valioso de las empresas es el humano, donde refleja la importancia de gestionar el talento humano para que se dé un cumplimiento en los objetivos organizacionales de cada institución. Además, sostiene que el trabajo en equipo es la forma más

inteligente de usar dicho talento, ya que se fortalece sobre el apoyo mutuo compensando sus debilidades individuales.

En el mundo, las empresas u organizaciones sean estatales o privadas, sin importar que clase de empresa sea, grande o pequeña, de pocos o muchos empleados, todas tienen algo en común, y es que para poderse establecer y funcionar, necesitan de una estructura jerárquica que crea, genera y direcciona todo el camino o sendero por el cual esta debe dirigirse. Este camino debe ir acorde con la visión y la misión de la empresa, las metas y objetivos establecidos, también se instauran los parámetros sobre los cuales se basa el funcionamiento de esta, concluyendo que una buena gestión y un personal capacitado es lo principal para que resalten, a diferencia de las demás empresas en el medio (Castañeda, 2014).

### **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y accidentes causados por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones (Decreto 1072, 2015).

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoria y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. El SG-SST debe ser liderado e implementado por el empleador

o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) (MINTIC, 2015)

El certificado en seguridad y salud en el trabajo es el reconocimiento oficial que realiza el Ministerio de Trabajo a las empresas, entidades, empleadores y contratantes con excelente calificación en el cumplimiento de los Estándares Mínimos de SST, que aportan valor agregado, ejecutan de manera permanente actividades adicionales a las establecidas en la normativa de riesgos laborales, que impactan positivamente a la salud y bienestar de los trabajadores, estudiantes y contratistas (Resolución 0312, 2019).

Para lo cual se deberá:

- Tener dos o más planes anuales del Sistema de Gestión de SST, con cumplimiento del cien por ciento (100%) en los Estándares Mínimos de SST.
- Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en SST, con más de dos (2) años de funcionamiento e implementación.
- Presentar bajos indicadores de frecuencia, severidad y mortalidad de los accidentes de trabajo, de prevalencia e incidencia respecto de las enfermedades laborales y de ausentismo

laboral por causa medica conforme se establecen en la Resolución 0312 de 2019, comparados con dos (2) años anteriores a la presentación de la solicitud del certificado de acreditación.

- Allegar los programas, planes y proyecto que aportan valor agregado o superior al cumplimiento normativo, los cuales deben ser ejecutados de manera permanente y en periodos superiores a dos (2) años.

Aprobar la visita de verificación que realiza el personal con licencia en SST vigente y certificado de aprobación del curso virtual de cincuenta (50) horas en SST, designado por el Ministerio del Trabajo o la visita de la administración de riesgos laborales ARL.

## **Marco Legal**

### **Constitución Política De Colombia 1991 Artículo 15**

Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptados o registrados mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Con el fin de prevenir la comisión de actos terroristas, una ley estatutaria reglamentará la forma y condiciones en que las autoridades que ella señale, con fundamento en serios motivos, puedan interceptar o registrar la correspondencia y demás formas de comunicación privada, sin previa orden judicial, con aviso inmediato a la Procuraduría General de la Nación y

control judicial posterior dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes. Al iniciar cada período de sesiones el Gobierno rendirá informe al Congreso sobre el uso que se haya hecho de esta facultad. Los funcionarios que abusen de las medidas a que se refiere este artículo incurrirán en falta gravísima, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar. Para efectos tributarios judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado, podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley (MINTIC, 2015).

### **Ley 1266 de 2008**

Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones (CONSTITUCIONAL, 2008).

### **Ley 1581 de 2012**

La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma (SENADO, 2012).

### **Decreto 1727 de 2009**

Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información. (Normativa, 2009).

**Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013**

Recolección de los datos personales. En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular (PRESIDENCIA, 2012).

## 8. Diseño Metodológico

El enfoque de la investigación es de tipo cualitativo, ya que el trabajo a realizar está en una lógica y proceso inductivo, es decir, en explorar, resaltar, describir y unificar, para luego generar perspectivas acerca de los resultados y de esta forma estudiarlos y medirlos por indicadores. Por tanto, va de lo particular a lo general, ya que el área de Gestión Humana está conformada por diferentes componentes como son: Seguridad y Salud en el Trabajo, Bienestar, Voluntariado y problemas en temas de Contratación, vinculación y terciarización; y el cumplimiento de estas funciones es la que permite que se lleve a cabo de manera adecuada la operación del negocio, brinda los aportes necesarios para que nunca se tengan problemas de personal capacitado u idóneo en las diferentes oficinas.

En este tipo de enfoque se tendrá en cuenta los resultados obtenidos en la investigación y construcción que arrojen las actividades a realizar en las instalaciones y con su personal. Se recaudará la información de manera digital en un banco de base de datos, de forma verbal y no verbal, así como revisión de documentos, los cuales describe, analiza y convierte en resultados (Sampieri.R, 2014).

La población objetivo es la de todos los colaboradores de la Regional Santander que laboran en las Oficinas operativas del Banco, y especialmente los cargos administrativos los cuales son pieza clave para recoger los datos necesarios los cuales serán usados en la construcción del informe y la gestión de bases de datos y programas del área de Talento Humano.

Para llevar a cabo cada una de las actividades planteadas en el desarrollo de la práctica empresarial se contextualizan cada una de ellas y se visualizan los métodos para abordarlas, así:

### **Coordinación Logística del Voluntariado Sucursal Santander**

En el proceso de voluntariado de la sucursal Santander se elaboran diferentes tipos de actividades con el propósito de generar bienestar para las familias y los funcionarios; que, según estudios realizados, son medidos por la organización por medio de indicadores, generando motivación para el talento de la compañía, un personal altamente motivado que desarrolla sus funciones a cabalidad de manera correcta, honesta y con vocación de servicio, generando valor para la compañía.

### **Planificación, Control y Ejecución de Talleres en el área de Bienestar**

Esta actividad consiste en hacer el respectivo estudio de los planes o proyectos que se envían desde el área de Bienestar, en estas actividades se debe tener en cuenta que va a estar tanto funcionarios, como hijos de funcionarios y familiares. Por ende, deben seguirse una serie de parámetros para no violar ninguna normatividad del Banco y que se ejecute con total cumplimiento la actividad.

### **Contribución en La Logística Kits Bioseguridad SST**

Esta actividad consiste en mantenerse al tanto de la recepción y distribución de los Kits de bioseguridad proporcionados por el banco a cada funcionario de la sucursal Santander con el fin de salvaguardar la salud de estos, al ser aproximadamente 400 personas estar en un constante detalle de que en ningún momento vaya a faltar alguien en ninguna oficina ni área administrativa pues por norma es necesario velar por la seguridad del usuario y funcionario.

## **Coordinación, Planificación y Notificación de Funcionarios Oficinas Regional Santander**

Esta actividad se realiza de manera detallada el último día de la semana con el fin de ubicar y distribuir de manera correcta en cada oficina de la sucursal Santander, con su planta mínima, a los funcionarios capacitados para dar cumplimiento a la actividad del negocio, entre semana estar atento de dar una respuesta rápida ante cualquier eventualidad que pueda ocurrir a algún empleado ya sea incapacidades, permisos y suplir de manera oportuna.

### **Elaboración de Procesos de Reclutamiento de Personal**

Consiste en diseñar la pieza o presentación de un nuevo cargo para iniciar la búsqueda del talento que cumpla con los requisitos del cargo, el proceso puede dividirse en dos, postulación interna y externa, se debe cumplir con lineamientos que rige la organización para que no vaya a ir en contra de la identidad de esta, también se realiza la elaboración de piezas para las diferentes celebraciones que el banco considere importantes.

### **Construcción, Alimentación y Reestructuración de la Base de Datos**

Se debe realizar diariamente por la cantidad de funciones que tiene, es por la que el área de gestión del talento humano en general opera de manera simultánea, esta toda la información de los funcionarios y sus posiciones actualizadas se usa para apoyar toda el área de talento y bienestar, agilizando el trabajo de asignación, localización y notificación a los funcionarios de cualquier cambio en su puesto de trabajo u oficina.

## **9. Resultados y Discusión**

En este capítulo se encuentran plasmados los resultados de los objetivos trazados para el desarrollo de la práctica empresarial en el área de Gestión Humana del Banco Davivienda Sucursal Santander, observando el cumplimiento de dichos objetivos y el valor agregado a los programas y actividades que desarrolla el área, de conformidad con los propósitos establecidos y evidenciando la metodología, la explicación de cada proceso ejecutado y los registros que soportan su respectiva realización.

### **9.1 Procesos de Voluntariado Banco Davivienda Sucursal Santander y Mejoramiento de sus Indicadores**

En el Banco Davivienda los procesos de voluntariado hacen referencia a los espacios de capacitación en diferentes áreas: cultura, medicina, defensa personal, manejo de situaciones, etc., donde los funcionarios del Banco o sus familias se puedan formar y fortalecer. Durante el desarrollo de la práctica empresarial se ejecutaron más de 25 procesos de Voluntariado asignados a el Aprendiz durante los 6 meses, los cuales se observan en la figura 6 discriminados por los programas desarrollados. El trabajo realizado consiste en coordinar todo el proceso logístico para la ejecución de cada uno de los espacios de formación, realizando todas las actividades que esto amerita, e incluyendo el tema virtual por la situación de pandemia que ahora se vive.

**Figura 6. Procesos Voluntariado Banco Davivienda**

- Taller basico de fotografia con Celular (8 de Mayo)
- Importancia de la salud oral de las mascotas (13 de Mayo)
- Técnicas de Defensa Personal I (principiantes) (15 de Mayo)
- Respirando a toda! (19 de Mayo)
- Creando Juguetes para niños y mascotas (22 de Mayo)
- Resolución de conflictos (26 de Mayo)
- Alimenta tu espíritu para ser feliz (28 de Mayo)
- Plan de desparasitación de las mascotas (01 de Junio)
- Intimidad y validación en pareja (03 de Junio)
- Para verla Sin Stréss (09 de Junio)
- Técnicas de Defensa Personal II (12 de Junio)
- Cómo comunicarse asertivamente.(16 de Junio)
- Creando Mandalas (18 Junio)
- Esterilización (importancia para los propietarios) (23 de Junio)
- Comer Consciente, Comer Sonriente (01 de Julio)
- Ejercicios Aéreobicos de Artes Marciales (03 de Julio)
- Aprender a vivir conmigo mismo. Manejo positivo de la soledad (06 de Julio)
- ¿Como Pintar? II (10 de Julio)
- Manejando el dolor y el placer (14 de Julio)
- ABC del Yoga (24 de Julio)
- Consejos y tips en la caída de pelo de las mascotas (29 de Julio)
- Cómo criar a nuestros hijos (05 de Agosto)
- Enseñanza de Figuras (katas) de karate. (14 de Agosto)
- El valor positivo y sanador de perdón. (18 de Agosto)

*Fuente: Banco Davivienda S.A*

En la ilustración anterior se puede ver el listado de procesos que se llevaron a cabo en el tiempo que se estuvo en el cargo, con su respectiva fecha para tener claro un cronograma de actividades y un plan de trabajo. Para llevar a cabo cada actividad el estudiante en práctica desarrollaba un formulario para la inscripción de las personas que iban a ser partícipes de la capacitación.

*Figura 7. Formato Inscripción*

**Inscripción a eventos virtuales COF**

Te invitamos a participar junto con tu familia en las actividades que ofrece el Centro de Orientación Familiar.

En virtud de mi calidad de empleado o del vínculo de parentesco que tengo con un empleado del Grupo Bolívar, disfruto de la posibilidad de participar en las diferentes actividades y eventos desarrollados por la compañía relacionada a continuación, las cuales buscan el bienestar de sus empleados y sus familias. Autorizo a la Compañía para que a través del Centro de Orientación Familiar trate los datos que me han sido solicitados para la realización de ésta actividad, la contratación del servicio o beneficio con terceros proveedores, la elaboración de informes que permitan revisar la gestión y evaluar el impacto de los programas, así como también para coordinar la realización de futuras actividades.

Cualquier inquietud comuníquese al (1)3300000 Ext: 48791 o 48793.

**\*Obligatorio**

Correo \*

MICHAEL.CADENA@DAVIVIENDA.COM

Siguiente

*Fuente: Autor*

Se realiza la creación de un formulario de Google para agilizar el proceso y ayudar a la medición mediante un formato de hojas de cálculo en drive, que se maneja a nivel seccional, pero que puede ser revisado a su vez a la central en Bogotá, para identificar si se está llevando a cabo la actividad y verificar si la participación de los empleados o respuesta de los mismos es la esperada o no por la organización.

Para llevar a cabo la gestión de estos procesos se contacta un profesional de cada área, que ofrece una capacitación en algunas noches de la semana, esta actividad se mide bajo unos indicadores de asistencia y calidad, que se envían a Bogotá una vez finalizada la actividad para ser medidos y ver el impacto de estas en sus funcionarios y filiales.

Se realiza la respectiva Pieza de invitación que se envía con una semana de anticipación de manera masiva a todos los funcionarios de la Sucursal Santander, un ejemplo de estas piezas que se realizaron para cada formación se observa en la Figura 8 relacionado con un ciclo de clases artísticas. Para estas capacitaciones no existe límite de asistentes puesto que es virtual y se cuenta con las plataformas como Google Meet para realizarse de manera óptima.

*. Figura 8. Pieza de Invitación*



*Fuente: Autor*

Se puede evidenciar el nivel de asistencia a las actividades programadas para capacitar en diferentes áreas a el personal de la organización, y medir el nivel de satisfacción para evaluar la calidad de las capacitaciones, esto se realiza en tiempo real por medio de un Data Studio y Herramientas de Google (Ver Figura 9). El Banco cuenta con un perfil privado y un correo institucional por lo que todo se puede ligar a herramientas Google, se puede realizar filtros, proyecciones para poder determinar desde la hora en que las capacitaciones están siendo más eficientes, como si se es empleado o familiar el que está tomando el curso. La labor del aprendiz es realizar todo este estudio para dar cumplimiento a los estándares de calidad que el ingeniero industrial debe evaluar y proponer los cambios si son pertinentes.

**Figura 9. Satisfacción del voluntariado**

Marca temporal	Ingresar tu número de	Actividad	De 1 a 5, siendo 5 la	De 1 a 5, siendo 5 la	¿Consideras que el	Si tienes alguna obs
18/01/2021 9:26:39		Como manejar el estrés	5	5	Sí	muy buena la charla
18/01/2021 9:26:44		Como manejar el estrés	5	5	Sí	
18/01/2021 9:28:30		Como manejar el estrés	4	4	Sí	
18/01/2021 9:28:49		Como manejar el estrés	5	4	Sí	No me llevo la grabación sería importante que nos la enviaran
18/01/2021 9:30:11		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Hizo falta realizar ejercicio de respiración diafragmática para que los asistentes supiesen cómo
18/01/2021 9:30:14		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Me gustaría que fuera en un horario mas accesible, a esa hora estamos cerrando cuadre en ofi
18/01/2021 9:30:18		Como manejar el estrés	5	5	Sí	
18/01/2021 9:30:21		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Muchas gracias por tratar temas como estos son de gran aporte para nuestras vidas.
18/01/2021 9:30:45		Como manejar el estrés	5	5	Sí	
18/01/2021 9:34:35		Como manejar el estrés	4	5	Sí	
18/01/2021 9:35:43		Como manejar el estrés	5	4	Sí	NO
18/01/2021 9:37:13		Como manejar el estrés	5	5	Sí	En este taller se hablaron de varios temas sería bueno que tuvieran como varios modulos para
18/01/2021 9:38:28		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Estas charlas de ser posible las programe con más regularidad, muy necesarias para esta época
18/01/2021 9:43:02		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Fue una charla emocional, la tallerista se apropió bien del tema, manejo un lenguaje sencillo y
18/01/2021 9:45:13		Como manejar el estrés	5	5	Sí	
18/01/2021 9:46:42		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Excelentes temas
18/01/2021 9:47:18		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Excelente tema tratado, sugiero mayor tiempo para poder tocar de manera más profunda el tema
18/01/2021 9:48:47		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Cambiar el horario de las conferencias para que sean a partir de las 6:30 p.m. cuando las personas
18/01/2021 9:48:56		Como manejar el estrés	5	5	Sí	
18/01/2021 9:49:32		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Por favor ampliar sobre este tema
18/01/2021 9:50:07		Como manejar el estrés	5	5	Sí	
18/01/2021 9:50:57		Como manejar el estrés	4	5	Sí	Varias personas incluyéndome hicimos preguntas escritas y no fueron tomadas en cuentas, un
18/01/2021 9:54:22		Como manejar el estrés	4	5	Sí	
18/01/2021 9:56:12		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Ha sido de gran utilidad la charla expuesta por Silvia, tuve la oportunidad el año pasado en febr
18/01/2021 9:57:53		Como manejar el estrés	5	5	Sí	
18/01/2021 9:58:33		Como manejar el estrés	4	5	Sí	El tema daba para más tiempo
18/01/2021 10:02:07		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Excelente charla, adecuada a nuestra actualidad, excelentes tips para el manejo de esta nueva
18/01/2021 10:13:11		Como manejar el estrés	5	5	Sí	todo muy interesante
18/01/2021 10:14:18		Como manejar el estrés	5	5	Sí	
18/01/2021 10:18:48		Como manejar el estrés	5	5	Sí	
18/01/2021 10:22:31		Como manejar el estrés	5	5	Sí	Me gustaría que solamente se pueda escuchar la orientadora y al final ir abriendo el parlante de
18/01/2021 10:24:05		Como manejar el estrés	4	5	Sí	En posible tener el video ?

Fuente: Autor

En estos procesos de voluntariado también se puede evidenciar el nivel de asistencia a las actividades programadas para capacitar en diferentes áreas a el personal de la organización con la herramienta en Data Studio y se lleva el debido control de asistencia. Ver Figura 10.

**Figura 10. Nivel de Asistencia**

Marca temporal	Dirección de correo electrónico	Selecciona tu país d	Selecciona tu ciudad	Escoge la actividad en la cual deseas	El asistente a la actividad es:	Nombres y apellidos del asistente
15/04/2021 11:28:12		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
14/04/2021 12:05:17		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Empleado	
15/04/2021 11:31:19		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
15/04/2021 12:00:07		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
15/04/2021 13:34:01		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
15/04/2021 13:47:21		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
15/04/2021 13:59:26		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
15/04/2021 14:02:34		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
15/04/2021 14:02:56		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
15/04/2021 14:07:41		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
15/04/2021 14:35:30		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
15/04/2021 14:39:53		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
15/04/2021 16:04:18		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
15/04/2021 16:20:21		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
16/04/2021 8:30:41		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Empleado	
16/04/2021 9:33:10		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
16/04/2021 10:50:47		Colombia	Cúcuta	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Empleado	
16/04/2021 10:51:19		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Empleado	
16/04/2021 10:56:01		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
16/04/2021 10:59:39		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Empleado	
16/04/2021 10:59:41		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
16/04/2021 11:02:40		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
16/04/2021 11:10:39		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
16/04/2021 11:36:03		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	
16/04/2021 11:43:33		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Empleado	
16/04/2021 11:56:50		Colombia	Bucaramanga	¿Qué es el Karate? Ejercicios básicos para l	Familiar de empleado: Hijo(a)	

*Fuente: Banco Davivienda S.A*

Culminando se realizaron alrededor de 13 talleres de capacitación, con impacto a 120 funcionarios del Banco Davivienda sucursal Santander y alrededor de 40 familias, ya que se contó con la participación e inclusión de hijos, mascotas y familiares de los funcionarios de la sucursal; por lo que se toma de manera positiva y acertada la realización y las mejoras propuestas para llevar a cabo el nivel de satisfacción de las personas; sin embargo por temas de licencias, derechos de privacidad de información que se reserva la entidad, no se puede anexar de manera clara como en un cuadro o diagrama los indicadores mejorados, pero se puede afirmar que se cumple el objetivo trazado al impactar de manera positiva los procesos de voluntariado.

## **9.2 Base de Datos y Gestión de Novedades de Personal Banco Davivienda Sucursal**

### **Santander**

Para actualizar y gestionar la base de datos que contiene la información requerida de cada funcionario de la sucursal y así poder ejecutar los remplazos o movimientos producidos por novedades en el Banco, se inicia realizando mejoras a la Base de datos de la Sucursal Santander en primera instancia, anexando datos relevantes de cada empleado como dirección de residencia, si es profesional o no, medio de transporte en el que se moviliza a su lugar de trabajo, las capacitaciones con las que este cuenta como mano derecha, ya sea en información o dirección administrativa, esto con el fin de alimentar la asignación de los funcionarios, etc. Esta labor fue llevada a cabo por el aprendiz de Gestión Humana, autor del presente Trabajo de Grado en conjunto con el jefe directo.

También se realiza el proceso que consiste en organizar la planta que irá a cada oficina y los horarios, esta labor se lleva a cabo de manera semanal regularmente; sin embargo, por los temas de pandemia se incrementó el trabajo ya que se ha tenido que realizar cambios diarios o cada dos días debido al cierre de algunas oficinas por temas de contagio, incapacidades, aislamientos preventivos, etc. Para poder realizar esta asignación se debe descargar un archivo los días viernes de cada semana donde Bogotá sugiere una planta según la cantidad de transacciones que va ligada a un Data Studio de Google, aunque esto puede variar, por esto es decisión y autonomía del aprendiz realizar, notificar y modificar esta información. También se debe realizar la notificación a cada funcionario del cambio de oficina, medidas que son necesarias para la operación efectiva de toda la regional Santander. Para llevar a cabo esta labor por parte del estudiante en práctica se observa primero la base de datos de la sucursal, la cual fue actualizada por la Profesional

del área y el aprendiz, como ya se mencionó, que contiene todos los datos de cada empleado, tanto de los nuevos como de los que son desvinculados, aprendices, términos fijos, las vacantes que van surgiendo, corredores que es una sección del negocio leasing y los que trabajan desde casa, como se observa en la Figura 11.

**Figura 11. Base de Datos Regional**

BASE GENERAL ▾ APRENDICES ▾ TERMINOS FIJOS ▾ VACANTES ▾ CORREDORES ▾ TERMINOS FIJO - ADECCO ▾ LEASING ▾								
No.	RED	DEPENDENCIA / OFICINA	FUNCIONARIO	CÉDULA	GÉNERO	CARGO	TELÉFONO	CELULAR
1	ADMINISTRATIVO	0400 GERENCIA			F	GERENTE SUCURSAL		
2	ADMINISTRATIVO	0400 GERENCIA			F	SUBGERENTE EMPRESARIAL Y PYME		
3	ADMINISTRATIVO	0400 GERENCIA			F	SECRETARIA EJECUTIVA		
4	ADMINISTRATIVO	0404 COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOMOGENEOS			F	COORDINADOR COMERCIAL GRUPOS HOMOGENEOS		
5	ADMINISTRATIVO	0404 COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOMOGENEOS			F	ASESOR DE GRUPOS HOMOGENEOS		
6	ADMINISTRATIVO	0404 COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOMOGENEOS			M	ASESOR DE GRUPOS HOMOGENEOS		
7	ADMINISTRATIVO	0404 COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOMOGENEOS			F	ASESOR DE GRUPOS HOMOGENEOS		
8	ADMINISTRATIVO	0404 COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOMOGENEOS			M	ASESOR DE GRUPOS HOMOGENEOS		
9	ADMINISTRATIVO	0404 COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOMOGENEOS			M	APRENDIZ UNIVERSITARIO		
10	ADMINISTRATIVO	0404 COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOMOGENEOS			F	ASESOR DE GRUPOS HOMOGENEOS		
11	ADMINISTRATIVO	0404 COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOMOGENEOS			F	ASESOR DE GRUPOS HOMOGENEOS		
12	ADMINISTRATIVO	0404 COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOMOGENEOS			F	ASESOR DE GRUPOS HOMOGENEOS		
13	ADMINISTRATIVO	0404 COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOMOGENEOS			M	APRENDIZ UNIVERSITARIO		

*Fuente: Banco Davivienda S.A*

Luego, el ingeniero industrial es el encargado de hacer una proyección de la semana de acuerdo con lo que Bogotá exige para el nivel de transacciones que tiene cada oficina en cada semana y a diferentes horas. Es por esto, que se tienen en cuenta factores como: el horario de trabajo, el tipo de contrato, si tienen entrenamiento en más de dos cargos para que se pueda rotar de manera conveniente, la cercanía de la oficina a la residencia de la persona, entre otros aspectos. Se observa en la siguiente ilustración la tabla de asignaciones de la planta de dos oficinas, que está compuesta por un director, cajeros e informadores.

**Figura 12. Tabla de Asignaciones Sucursal**

NOMBRE	Cargo	CAJA	INFORMACION	Nombre Oficina	Mano derecha informacion
	DIRECTOR ADMINISTRATIVO H.N.			0422 OFICINA GIRON	
	CAJERO H.A. (Jornada Completa)	0.5		0422 OFICINA GIRON	
	CAJERO H.A. (Jornada Completa)	0.5		0422 OFICINA GIRON	
	CAJERO H.N.	1		0422 OFICINA GIRON	
	CAJERO H.N.	1		0422 OFICINA GIRON	
	INFORMADOR H.A. (Medio Jornada)		0.5	0422 OFICINA GIRON	
	INFORMADOR H.N.		1	0422 OFICINA GIRON	
	INFORMADOR H.N.		1	0422 OFICINA GIRON	
		3	2.5		
		2.5	2		
		0.5	0.5	0422 OFICINA GIRON	
	DIRECTOR ADMINISTRATIVO H.N.			0444 OFICINA CC DELACUESTA	
	CAJERO H.N.	1		0444 OFICINA CC DELACUESTA	X
	CAJERO H.N.	1		0444 OFICINA CC DELACUESTA	
	SUPERNUMERARIO II H.N INFORMACION		1	0444 OFICINA CC DELACUESTA	X
	INFORMADOR H.N.		1	0444 OFICINA CC DELACUESTA	
		2	2		

*Fuente: Banco Davivienda S.A*

En la asignación para la planta de personal para los días sábados, que son menos personas, en su mayoría de la jornada adicional, se ha tenido que recurrir al pago de horas extras de las personas de horario normal debido a los temas de pandemia, y ahí es donde entra en juego el trabajo del estudiante en práctica de ingeniería industrial que tiene que estar regulando, minimizando la cantidad de horas extras que se pagan los sábados para mantener los niveles que el Banco permite; por tanto, se procura optimizar de manera eficiente la planta entre semana para acumular ciertas horas para el día sábado y así poder utilizarse mejor la planta de personal según sea requerido en alguna de las cuatro oficinas que operan en el día. Ver Figura 13.

**Figura 13. Tabla Asignaciones Sábados**

NOMBRE	Cargo	CAJA	INFORMACION	Nombre Oficina	OBSERVACIONES
	DIRECTOR ADMINISTRATIVO H.A			0460 OFICINA PRINCIPAL	
	APRENDIZ SENA			0460 OFICINA PRINCIPAL	
	CAJERO H.A	1		0460 OFICINA PRINCIPAL	
	CAJERO H.N. (HORAS EXTRA)	1		0460 OFICINA PRINCIPAL	
	CAJERO H.N (horas extra)	1		0460 OFICINA PRINCIPAL	
	INFORMADOR H.E		1	0460 OFICINA PRINCIPAL	
	INFORMADOR H.N. (HORAS EXTRA)		1	0460 OFICINA PRINCIPAL	
		3	2		
	DIRECTOR ADMINISTRATIVO H.A			0461 OFICINA CABECERA DEL LLANO	
	DIRECTOR ADMINISTRATIVO H.A.			0461 OFICINA CABECERA DEL LLANO	
	APRENDIZ SENA			0461 OFICINA CABECERA DEL LLANO	
	APRENDIZ SENA			0461 OFICINA CABECERA DEL LLANO	
	CAJERO H.E	1		0461 OFICINA CABECERA DEL LLANO	
	CAJERO H.E.	1		0461 OFICINA CABECERA DEL LLANO	
	CAJERO H.A	1		0461 OFICINA CABECERA DEL LLANO	
	CAJERO H.A.	1		0461 OFICINA CABECERA DEL LLANO	
	INFORMADOR H.N. (horas extra)		1	0461 OFICINA CABECERA DEL LLANO	
	INFORMADOR H.N. (Horas Extras)		1	0461 OFICINA CABECERA DEL LLANO	
		4	2		

*Fuente: Banco Davivienda S.A*

Las adecuaciones son las que se tienen en cuenta al momento de realizar una asignación (Ver Figura 14), pues influye mucho al momento de realizar un cambio, como lo son, por ejemplo: el ahorrar la distancia oficina - Residencia, hace que los empleados se sientan más cómodos en la oficina, que no se incurran en retrasos, y saber si es posible una reasignación en caso de que haya una emergencia o aislamiento de la oficina.

**Figura 14 Adecuaciones de Asignaciones**

Mano derecha informacion	Mano derecha dir adm	Medio de Transporte	Oficinas Cercanas	OBSERVACIONES
				21,22 Julio Jornada Completa Giron (Apoyo)
		Moto o Bus	Giron y Chimita	19 Julio Giron, 21,22 Julio Cacique jornada completa (Aislamiento)
				21 Julio Media Jornada Giron, 22 Julio Jornada Completa Giron (Aislamiento, Filtro)
				Se reintegra el 23 de Julio
X	X			
		A pie	Delacuesta y piedecuesta	Regreso el 21 Julio
X		Carro y Bus	Delacuesta y Piedecuesta	19,21,22 Julio apoyo delacuesta (Refuerzo)

*Fuente: Banco Davivienda S.A*

Se procede entonces a realizar la separación por convenciones como se evidencia en la siguiente ilustración, debido a que las asignaciones se manejan mediante un Drive al cual tienen acceso diferentes personas de talento humano y directivos; los cuales deben estar al tanto de los cambios que haya con el personal, ya sea para los auxilios de almuerzo, transporte o reportar alguna novedad de nómina. Al ser un área de constantes cambios en su planta de personal, esto ayuda mucho para no tener retrasos.

*Figura 15. Convenciones de Asignación*

CONVENCIONES
CONTINGENCIA
ASIGNACIONES PARA NOTIFICAR
CAMBIOS SEMANA
REGRESO PRONTO
VACACIONES
INCAPACIDADES
DIA DE CUMPLEAÑOS

*Fuente: Banco Davivienda S.A*

Una vez se realizan los cambios de la semana se procede a tener una bitácora, la cual se llama rotación sucursal como se observa en la Figura 16, en esta se va a llevar un reporte detallado de las personas que van a una oficina de la cual no son originarios, este reporte debe ser enviado y justificado por el ingeniero industrial que desempeña el cargo de aprendiz, para que se entienda por qué se están pasando horas extras o la razón de dichos movimientos, con el fin que se apruebe por parte del departamento de recursos humanos ubicado en Bogotá.

**Figura 16. Modelo Rotación Personal**

Cédula	Nombre Completo	Sucursal	Regional	Modalidad de trabajo	Código de oficina a donde rota	Nombre de oficina a donde rota	Fecha de inicio de rotación	Fecha final de la rotación	Funcionario reemplazando en día Sábado, Marque Con una X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA DELACUESTA	1/7/2021	2/7/2021	
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CABELLANO	1/7/2021	2/7/2021	
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CABELLANO	1/7/2021	2/7/2021	
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CAÑAVERAL	1/7/2021	2/7/2021	
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CABELLANO	3/7/2021	3/7/2021	X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CABELLANO	3/7/2021	3/7/2021	X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CABELLANO	3/7/2021	3/7/2021	X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CABELLANO	3/7/2021	3/7/2021	X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CAÑAVERAL	3/7/2021	3/7/2021	X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA MEGAMALL	3/7/2021	3/7/2021	X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA MEGAMALL	3/7/2021	3/7/2021	X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA MEGAMALL	3/7/2021	3/7/2021	X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CABELLANO	6/7/2021	9/7/2021	
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CABELLANO	6/7/2021	9/7/2021	
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CAÑAVERAL	6/7/2021	9/7/2021	
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA CAÑAVERAL	6/7/2021	9/7/2021	
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA SOTOMAYOR	6/7/2021	9/7/2021	
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA SOTOMAYOR	6/7/2021	9/7/2021	
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA PRINCIPAL	10/7/2021	10/7/2021	X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA PRINCIPAL	10/7/2021	10/7/2021	X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA PRINCIPAL	10/7/2021	10/7/2021	X
		SANTANDER	SANTANDERES Y ARAUCA	PRESENCIAL		OFICINA PRINCIPAL	10/7/2021	10/7/2021	X

*Fuente: Banco Davivienda S.A*

Para llevar el seguimiento de los Supernumerarios de la Sucursal Santander, que son las personas que pueden realizar el rol de cajero, informador o director, se realiza un proceso diferente; pues ellos son directamente encargados por el área de talento humano porque tienen el entrenamiento y capacitación necesario para viajar y desempeñar labores en oficinas tanto rurales como en urbanas; entonces se debe registrar aparte la programación, porque de ser necesario el ingreso de viáticos se debe contar con el soporte y el aval del área encargada. Este proceso se lleva a cabo en una plantilla como se observa en la Figura 17. Programación Supernumerarios.

Figura 17. Programación Supernumerarios

The figure is a detailed grid showing the assignment of supernumerary staff from June 4 to July 31, 2017. The grid is organized by office (rows) and date (columns). Key offices include PASEO, ACROPOLIS, RIONEGRO, CHIMITA, ARAUCA, and others. Staff names and roles are listed in the bottom section of the grid, such as LEYLA MAGALY VARGAS (DIRECTOR ADMINISTRATIVO) and MARGARETH MATAGIRA (INFORMADOR). The grid uses various colors to denote different types of assignments, including 'AISLADO' (isolated), 'PASEO', and 'VACACIONES' (vacations).

Fuente: Banco Davivienda S.A

En la Figura 18 se observa el Data Studio realizado con el fin de saber la transaccionalidad de las oficinas, el cual arroja la cantidad requerida de cajeros e informadores que necesita cada oficina en la Regional Santander. Se usa para programar la planta y guiarse de manera exacta y no exceder la capacidad de la oficina en cuanto a personal, este Data Estudio se actualiza todos los jueves en horas de la mañana para hacer los días viernes la programación de los sábados y de la siguiente semana. Es una guía de alertamiento para el responsable de las plantas tanto de Cúcuta como la de Bucaramanga, porque al ser de la misma Regional se brinda el apoyo en caso de un aislamiento en las diferentes oficinas.

Figura 18. Data Studio Modelo de Alertamiento



Fuente: Banco Davivienda S.A

Una vez se tiene conocimiento de la planta requerida, se contrasta con la planta real (Figura 19), para el fin de hacer un comparativo con las metas, saber si se está excediendo en la cantidad de personal que se asigna, realizar las correcciones correspondientes, y estar pendiente de todos los detalles para hacer una proyección eficiente de personal para la semana en la Sucursal Santander.

Figura 19. Modelo de Planta Real Vs Requerida

SANTANDER										
Prioridad	NOMBRE OFICINA	METAS	Planta Información Sucursal	Planta Oficial	Planta Oficial Información	Planta Sugerida-Caja	Planta Sugerida- Información	Planta Real-Caja	Planta Real- Información	ESTADO (de acuerdo a transaccionalidad)
1	CAÑAVERAL	5950300000	4	5	4	3	4,5	3,5	4	EXCEDIDO CAJA
1	PRINCIPAL BUCARAMANGA	5212200000	3,5	5	4	4	2	3	4	EXCEDIDO CAJA
1	CABECERA DEL LLANO	4824300000	3,5	4	3	2	3	3	3	EXCEDIDO CAJA
1	SAN SILVESTRE	4795600000	4			3,5	3	4	3	MODERADAMENTE EXCEDIDO (1 informador)
1	PASEO DEL COMERCIO	4030800000	4	4	3	3	2	3	3	CUMPLE LO REQUERIDO
1	MEGAMALL	3751600000	3	4	3	3	3	3	3	EXCEDIDO (0,5 informador)
1	SOTOMAYOR	3407100000	3	3	2	3	2	3	4	EXCEDIDO (1 informador)
2	CACIQUE	3104400000	3,5	4	3	3	2	3	2,5	EXCEDIDO (0,5 informador)
1	CALLE 52	3044000000	3 (1 para ppal)	3	3	2	2	3	2	EXCEDIDO CAJA
1	SAN GIL	2501600000				2,5	2	4	3	EXCEDIDO (1,5 informadores)
1	CARRERA 34	2460200000	2	2	2	2	1,5	2	2	EXCEDIDO (1 informador)
1	CHIMITA	2259600000	1	2	2	1,5	1	2	2	EXCEDIDO (1 informador)
1	DELACUESTA	2219200000	1,5	2,5	2,5	3	2	2	2	MODERADAMENTE EXCEDIDO (1 informador)
1	BOLARQUI	2177700000	1,5	3	2	2,5	1,5	2	2	CUMPLE LO REQUERIDO
1	BULEVAR SANTANDER	2132900000	1	2	2	2	1	2	2	EXCEDIDO (1 informador)
1	GARCIA ROVIRA	2127700000	2	2	2	1,5	1,5	2	2	EXCEDIDO (1 informador)
2	GIRON	1982400000	1,5	3	2,5	2	2	3	2	EXCEDIDO (1 informador)
2	PROVENZA	1864400000	2	3	2	2	3	2	2	CUMPLE LO REQUERIDO
2	CENTRO CIAL. ACROPOLIS	1762900000	1,5	3	2	2	2	2	2	MODERADAMENTE EXCEDIDO (0,5 informador)
2	PIEDECUESTA	1677100000	1,5	3	2	1,5	1,5	2	2	MODERADAMENTE EXCEDIDO (0,5 informador)
2	SOCORRO	1539100000				1,5	1	3	2	EXCEDIDO (1 informador)
3	BARBOSA	1446500000				2	3	2	2	CUMPLE LO REQUERIDO

Fuente: Banco Davivienda S.A

### 9.3 Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo - Kits de Bioseguridad

Para dar cumplimiento a los requisitos que por ley debe cumplir el Banco Davivienda S.A en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo, se asigna la labor al cargo Aprendiz, de la coordinación y entrega de los kits de Bioseguridad debido a época de pandemia Covid-19, para que en todas las oficinas y los funcionarios de la seccional Bucaramanga cuenten todos con careta, tapabocas, alcohol, antibacterial, de manera mensual (Ver Figura 20).

**Figura 20. Cuadro de entrega KIT Sucursal Santander**

Nombre	Dependencia	Regional o VP	Empresa	Correo	ENTREGA KIT PRIMER ENVIO	TALLA	ENTREGA KIT SEGUNDO ENVIO	ACTA	ENTREG A KIT JULIO 1	ACTA JULIO 1	ENTREGA KIT BOGOTÁ AGOSTO	ACTA BOGOTÁ AGOSTO	ENTREGA KIT BOGOTÁ SEPT	ACTA BOGOTÁ SEPT	ENTREGA KIT BOGOTÁ OCT
	0400 GERENCIA	SANTANDER	DAVIVIENDA		la.com		OK	OK							
	COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOM	SANTANDER	DAVIVIENDA		a.com		OK				OK	OK	OK	OK	OK
	COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOM	SANTANDER	DAVIVIENDA		la.com		OK	OK							OK
	BIENESTAR Y VEHICULOS APOYO COORDINADOR	SANTANDER	DAVIVIENDA			NA	OK	OK							
	GERENCIA DE GESTION HUMANA Y ADMIN	SANTANDER	DAVIVIENDA		a.com		OK	OK	OK	OK					
	0412 FINANCIAMIENTO	SANTANDER	DAVIVIENDA			NA									
	0412 SUBGERENCIA DE FINANCIAMIENTO	SANTANDER	DAVIVIENDA			OK		NA	OK				OK	OK	
	0413 COORDINACION DE OPERACIONES	SANTANDER	DAVIVIENDA			OK		NA		OK	OK		OK		OK
	0413 COORDINACION DE OPERACIONES	SANTANDER	DAVIVIENDA			OK		NA		OK	OK		OK		OK
	0413 COORDINACION DE OPERACIONES	SANTANDER	DAVIVIENDA			OK		NA							
	0413 COORDINACION DE OPERACIONES	SANTANDER	DAVIVIENDA												
	0413 COORDINACION DE OPERACIONES	SANTANDER	DAVIVIENDA		da.com	L	OK	OK							
	0414 COORDINACION ADMINISTRATIVA	SANTANDER	DAVIVIENDA			NA	OK	OK							OK
	0414 COORDINACION ADMINISTRATIVA	SANTANDER	DAVIVIENDA		a.com		OK	OK							OK
	0414 COORDINACION ADMINISTRATIVA	SANTANDER	DAVIVIENDA		a.com		OK	OK							
	0482 OFICINA CHIMITA	SANTANDER	DAVIVIENDA			NA	OK	FALTA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	15 COORDINACION DE GESTION HUMANA	SANTANDER	DAVIVIENDA		ja.com		OK	OK							
	GRUPO CONTINGENCIA 3	SANTANDER	DAVIVIENDA			OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	0476 OFICINA PASEO DEL COMERCIO	SANTANDER	DAVIVIENDA			OK		NA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	0476 OFICINA PASEO DEL COMERCIO	SANTANDER	DAVIVIENDA												
	0479 OFICINA SAN GIL	SANTANDER	DAVIVIENDA			OK		NA	OK	OK					

Fuente: Banco Davivienda S.A

Salud Organizacional es la oficina del Banco encargada de realizar controles a las personas que salen a aislamiento; de allí se asigna al estudiante en práctica el estar al tanto y realizar seguimientos periódicos todos los martes de cada semana para ver cómo avanzan las personas que presentan síntomas o señales del virus, y de esa forma saber con qué personal real se cuenta para la programación de las plantas en las principales oficinas, y llevar un cerco epidemiológico de manera efectiva para mitigar la propagación del virus.

Una vez se realiza el mapeo, se debe proceder a realizar un análisis del inventario, con el fin de saber qué nivel de aprovisionamiento se tiene en cuanto a implementos de Bioseguridad, se realiza el barrido del personal que está próximo a solicitarlos para facilitar su debida entrega, teniendo en cuenta que el pedido de estos implementos debe hacerse con un plazo de 2 meses porque es enviado directamente desde Bogotá; por ende que una buena proyección y aprovisionamiento, evita tiempos de espera o incurrir en sanciones por no abastecer de manera adecuada a el personal que está en contacto con el público en las oficinas de la Regional, para esto se lleva el control en el cuadro de inventario de Kits- Figura 21.

**Figura 21. Cuadro de Inventario**

A PARTIR DE LA FECHA INICIA A ESTAR A CARGO MICHAEL LEANDRO CADENA MARTÍNEZ DE LE CONTROL Y ENTREGA DE LOS ELEMENTOS			
NOTA: INSUMOS LLEGAN EL DIA 12 DE MARZO CON		NOTA	
ALCOHOL	18		CON CARETA: Supernumerarios
ANTIBACTERIAL	24		SIN: Demás funcionarios
TAPABOCAS	11	36	O,ZENIKA
CARETAS	18		

*Fuente: Banco Davivienda S.A*

El estudiante de la practica elaboró un cuadro que se actualiza en tiempo real a medida que se entrega el respectivo KIT de bioseguridad (Ver Figura 22), cuando se llega a un punto crítico el cuadro emite un aviso de alarma para estar pendiente de que se tiene que abastecer algún implemento del KIT, para que este no vaya a ser un problema al momento de que se presente una solicitud, cabe aclarar que esto no estaba antes debido a que no había pandemia y se requería para llevar un detalle de lo que llega y lo que en realidad se está gastando para tener eficiencia en los recursos.

Figura 22. Cuadro de Registro Automático

Nombre	Dependencia	Regional o VP	Empresa	Correo	ENTREGA KIT PRIMER ENVIO	TALLA	ENTREGA KIT SEGUNDO ENVIO	ACTA	ENTREGA A KIT JULIO 1	ACTA JULIO 1	ENTREGA KIT BOGOTÁ AGOSTO	ACTA BOGOTÁ AGOSTO	ENTREGA KIT BOGOTÁ SEPT	ACTA BOGOTÁ SEPT	ENTREGA KIT BOGOTÁ OCT
	0400 GERENCIA	SANTANDER	DAVIVIENDA	la.com			OK	OK							
	COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOM	SANTANDER	DAVIVIENDA	a.com			OK				OK	OK	OK	OK	OK
	COORDINACIÓN COMERCIAL GRUPOS HOM	SANTANDER	DAVIVIENDA	la.com			OK	OK							OK
	BIENESTAR Y VEHICULOS APOYO COORDINADOR	SANTANDER	DAVIVIENDA		NA		OK	OK							
	COORDINACIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y ADMIN	SANTANDER	DAVIVIENDA	a.com			OK	OK	OK	OK					
	0412 FINANCIAMIENTO	SANTANDER	DAVIVIENDA		NA										
	0412 SUBGERENCIA DE FINANCIAMIENTO	SANTANDER	DAVIVIENDA		OK		NA	OK					OK	OK	
	0413 COORDINACIÓN DE OPERACIONES	SANTANDER	DAVIVIENDA		OK		NA		OK	OK			OK		OK
	0413 COORDINACIÓN DE OPERACIONES	SANTANDER	DAVIVIENDA		OK		NA		OK	OK			OK		OK
	0413 COORDINACIÓN DE OPERACIONES	SANTANDER	DAVIVIENDA		OK		NA								OK
	0413 COORDINACIÓN DE OPERACIONES	SANTANDER	DAVIVIENDA		OK		NA								OK
	0413 COORDINACIÓN DE OPERACIONES	SANTANDER	DAVIVIENDA	da.com		L	OK	OK							
	0414 COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	SANTANDER	DAVIVIENDA		NA		OK	OK							OK
	0414 COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	SANTANDER	DAVIVIENDA	a.com			OK	OK							OK
	0414 COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	SANTANDER	DAVIVIENDA	a.com			OK	OK							OK
	0482 OFICINA CHIMITA	SANTANDER	DAVIVIENDA		NA		OK	FALTA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	15 COORDINACIÓN DE GESTIÓN HUMANA	SANTANDER	DAVIVIENDA	ja.com			OK	OK							
	GRUPO CONTINGENCIA 3	SANTANDER	DAVIVIENDA		OK		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	0476 OFICINA PASEO DEL COMERCIO	SANTANDER	DAVIVIENDA		OK		NA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	0476 OFICINA PASEO DEL COMERCIO	SANTANDER	DAVIVIENDA												
	0479 OFICINA SAN GIL	SANTANDER	DAVIVIENDA		OK		NA	OK	OK	OK					

Fuente: Autor

El Banco Davivienda cuenta con la base de datos de las personas que se hallan aisladas o han salido positivas en la sucursal, dicho cuadro se construye para realizar un seguimiento semanal en compañía del SAIL (Empresa subcontratada para los casos de Covid-19) como se observa en la Figura 23.

Figura 23. Aislados Santander

NOMBRE	CEDULA	OFICINA	CARGO	FECHA INICIO DE AISLAMIENTO	FECHA FIN DE AISLAMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN DE INCAPACIDAD	TIENE POLIZA
		0472 OFICINA CACIQUE	DIRECTOR	16/07/2021			SI
		0472 OFICINA CACIQUE	DIRECTOR ADMINISTRATIVO H.N.	20/07/2021			
		0472 OFICINA CACIQUE	APRENDIZ SENA	20/07/2021			
		0472 OFICINA CACIQUE	CAJERO H.N.	20/07/2021			
		0472 OFICINA CACIQUE	CAJERO H.N.	20/07/2021			
		0472 OFICINA CACIQUE	CAJERO H.N.	20/07/2021			
		0472 OFICINA CACIQUE	INFORMADOR H.A.	20/07/2021			
		0472 OFICINA CACIQUE	INFORMADOR H.N.	20/07/2021			
		0472 OFICINA CACIQUE	INFORMADOR H.N.	20/07/2021			
		0483 OFICINA PIEDECUESTA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	08/07/2021			SI

Fuente: Banco Davivienda S.A

El trabajo de realizar un estudio de tiempos para saber cuándo era prudente realizar los reintegros de estas personas que estaban aisladas, implicaba para el practicante analizar diferentes variables como: las fechas, la ley, la cantidad de personal, y los casos más críticos como tener que aislar a todo el personal de una oficina, todo esto va ligado también al proceso de asignaciones, puesto que la oficina no podía cerrarse, se tenían que hacer cambios en el momento para poder cumplir con lo requerido, y realizarlo de manera que la planta mínima apoyara esta contingencia, todo esto implicaba un trabajo bajo presión que es vital responder a estos factores en la parte operativa del Banco Davivienda.

Para finalizar el proceso y dar cumplimiento al objetivo, se crea un acta de entrega, esta debe ser diligenciada por cada funcionario, donde se da conformidad a lo recibido, esta acta se devuelve a la oficina de Gestión Humana como evidencia de la entrega y a su vez para el respectivo archivo; para que, en caso de alguna emergencia sanitaria, no se entre en problemas legales por falta de incumplimiento en cuanto los implementos que contribuyan con el cuidado de los trabajadores.

#### ***Figura 24. Acta de Entrega***

Confirmando que he recibido kit de asepsia para funcionario enviado por la Dirección de Servicios Administrativos - Gestión Servicios Infraestructura, que contiene:

<b>Cant</b>	<b>Producto</b>	<b>Unidad Medida</b>
<input type="checkbox"/>	1 Gel Antibacterial	250 ml
<input type="checkbox"/>	1 Alcohol	250 ml
<input type="checkbox"/>	1 Jabón para Manos	250 ml
<input type="checkbox"/>	1 Guantes	Caja por 100 und
<input type="checkbox"/>	2 Tapabocas	Caja por 50 und
<input type="checkbox"/>	1 Kit ARL Coronavirus	Paquete
<input type="checkbox"/>	1 Careta Protección o Gafas	Unidad
<input type="checkbox"/>	1 Folleto Prevención Uso	Unidad

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Cédula: \_\_\_\_\_  
 Código Oficina: \_\_\_\_\_  
 Fecha y Hora: \_\_\_\_\_

*Fuente: Autor*

#### 9.4 Proceso de Reclutamiento - Piezas de Concurso y Publicitarias Convocatorias de Talento Humano- Sucursal Santander

El cargo de aprendiz Universitario es el encargado de elaborar las piezas para el reclutamiento de personal para las convocatorias internas o externas, para realizar este trabajo se debe llevar a cabo un filtro el cual se realiza desde Bogotá de las personas que se postulan a los cargos, las personas son remitidas a la oficina de Bucaramanga y ahí es donde se le realiza la capacitación e instrucción de cuáles serán las funciones dentro del Banco Davivienda S.A.

Este conjunto de actividades se ha visto interrumpida por temas de pandemia Covid-19, pero que de igual forma se mantiene vigente y se realiza según los requerimientos de personal para las vacantes. Se elaboró una pieza general y estándar para este proceso, y que puede ser editable para usarse en cualquier cargo que se requiera en un proceso en la sucursal. Ver Figura 25.


*Figura 25. Pieza de Reclutamiento*



 Davivienda se interesa en tu desarrollo profesional, por eso pone a tu disposición una nueva oportunidad para seguir creciendo.

**Te invitamos a postularte a la vacante de Informador H.N Oficina San Silvestre Barrancabermeja**

Haciendo click aquí

 Fecha Límite de postulaciones  
Lunes 22 de Marzo

**#CreciendoJuntos**

*Fuente: Autor*

Por otro lado, está la actualización de la base de datos de Licencias de luto y matrimonio; en caso de luto, se debe realizar la respectiva Pieza de fallecimiento del familiar del funcionario, el Banco proporciona un presupuesto para manifestarse como entidad y el aprendiz está a cargo de coordinar todo el proceso y de llevar con calidad humana este acompañamiento y forma de estar presente como entidad en el dolor de la familia.

La elaboración de piezas para las actividades de Bienestar de la sucursal también es una labor detallada del aprendiz en cuanto a la coordinación de horarios, planeación de capacitaciones y pasar el plan de trabajo para que este sea aprobado con el presupuesto requerido para el pago de los profesionales que impartirán dichas actividades, todas estas piezas pasan por aprobación de los jefes inmediatos para su publicación y visto bueno. Se elabora también una pieza con el fin de dar una cálida despedida a las personas que celebran sus días de vacaciones, y el ingeniero industrial apoya en esta labor, además de que se habla de un pasivo vacacional el cual no debe superar el 1.5 puntos, según políticas del Banco y para mantener un flujo de empleados acorde año a año. Ver Figura 26.

*Figura 26. Pieza de Vacaciones*



*Fuente: Autor*

El trabajo de edición para realizar las piezas es con programas que deben ser utilizados bajo las políticas y parámetros del Banco y apoyado por una persona con conocimientos en marketing digital.

## 10. Conclusiones y Recomendaciones

Para el desarrollo de esta práctica empresarial realizada en el Banco Davivienda se traza como objetivo general la coordinación y ejecución de los programas que están a cargo del área de Gestión Humana relacionados con los procesos de Voluntariado, creación de piezas de concurso, distribución de planta en temas de funcionarios de oficina, control, reorganización; y la distribución de los implementos de Bioseguridad según el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo que responde a las condiciones de salud que se manejan en la actualidad por el virus Covid- 19; se concluye que se cumple el propósito establecido en razón a que se dio el apoyo profesional requerido de tal forma que se permitió mantener y mejorar en el tiempo la gestión de los programas y procesos de talento humano, dando conformidad a lo requerido por la organización.

En relación con los procesos de voluntariado de la sucursal Santander se identificaron y se ejecutaron en busca de mejorar los indicadores que se llevaban hasta el momento, fue una labor que se realizó en conjunto con las personas que trabajan en el área de Gestión Humana, la forma de dar cumplimiento a este objetivo fue partiendo de la creación de las invitaciones o piezas, para cautivar la mayor cantidad de personas interesadas en tomar estos cursos que fortalecen áreas tanto humanas como profesionales, labor que va ligada a el área de bienestar del Banco. Una vez se tiene la inscripción por medio de un formulario Google, se procede a coordinar las horas y fechas en que se realiza la actividad para el tipo de público que participa, si bien al ser una actividad que no genera o condiciona a los funcionarios a asistir, es importante tener la mayor cantidad de personas para mejorar los indicadores. Se realizó el seguimiento detallado de las fechas programadas por medio de herramientas de Google empresarial y se optó por realizar mediciones del nivel de

satisfacción por parte de los funcionarios para saber y mejorar las falencias que se puedan identificar en este proceso, se logra la participación e inclusión de familias, entre ellos los niños y las mascotas.

Uno de los objetivos que tuvo más trascendencia y una respuesta más efectiva, debido a que estuvo en constante cambio fue el de actualizar y gestionar la base de datos que contiene la información requerida de cada funcionario de la sucursal para ejecutar los remplazos o movimientos producidos por novedades de la planta de personal. En este objetivo se utilizó principalmente hojas de cálculo compartidas, que se llaman Base de datos Sucursal, Asignaciones, Aislados, Licencias, Movimientos y rotaciones. A partir de estas se inicia la tarea de realizar la distribución de la planta que va a operar en cada oficina, a su vez se ve regida por las sugerencias que envían desde Bogotá, según un Data Studio que se actualiza por parte del área cada miércoles, que lee las transacciones que tiene cada oficina, a mayor nivel de transaccionalidad mayor cantidad de empleados de apoyo se deben asignar en esa semana a esa oficina; por temas de pandemia se tenía cantidad de personas aisladas por Covid-19, por ello se debían realizar cambios de manera inmediata para cubrir estos faltantes de personal, se utilizaba una actualización casi diaria de la base de novedades en cada una de las hojas de cálculo, la labor como ingeniero industrial, era entrar a complementar estas bases de datos de cada hoja de cálculo, desde la actualización de su estado, hasta agregar ítems como las distancias de la vivienda de los funcionarios a las oficinas asignadas, para en caso de ser necesario poder enviar de manera rápida a la persona indicada; son detalles que no se tenían en cuenta antes pero que permitieron generar mejoras en el buen funcionamiento y la agilidad en la toma de decisiones, por lo que facilita el trabajo del jefe de personal.

Para contribuir con el programa de Salud y Seguridad en el Trabajo, se realiza una base de datos del inventario que corresponde a los diferentes productos que contiene el kit de bioseguridad contra el Covid 19, no se contaba con esto, por lo que en ocasiones se presentaban faltantes o sobrantes de insumos, la falencia de este proceso consiste en que el área de gestión del talento humano debe asegurarse que periódicamente este kit llegue a manos de los funcionarios de la Sucursal Santander, al ser una gran cantidad de personas, se tiene que realizar con tiempo un pedido detallado, almacenarlo y distribuirlo respetando las fechas de entrega, gestionando la cadena de abastecimiento interna, se mejora creando también un acta de entrega de kit, con el fin de asegurar y evidenciar que se está dando cumplimiento, se están tomando las medidas en caso de que algún funcionario llegue a resultar contagiado por el virus. También se complementa la base de datos que hace referencia a los aislados, que permite llevar el registro de contagios, hacer cercos epidemiológicos, para mantener el personal que desarrolla la actividad económica de la empresa sano. Se da un apoyo de mejoramiento continuo en términos de toma de tiempos de contagios, seguimientos de posibles futuros aislamientos para proveer de funcionarios las oficinas que deban ser cerradas para evitar nuevos contagios.

En cuanto la elaboración de piezas de concurso, debido a la situación que afronta el Banco por temas de pandemia y de seguridad pública, donde el reclutamiento de nuevos talentos se ve interferido debido a que se toma la decisión de cierre de la jornada adicional exige que se repliegue la cantidad de sus funcionarios a las oficinas en sus horarios no habituales, a su vez con la pérdida y daños por vandalismo de algunas de sus oficinas, y en pro de salvaguardar los empleos, se pausa la actividad de reclutamiento de personal; sin embargo se apoyó este objetivo en la elaboración de piezas de vacaciones y de actividades virtuales que programa el Banco. Se elaboran

aproximadamente 15 piezas a lo largo de la práctica empresarial y que anteriormente no se hacían, se realiza en pro de impulsar ese marketing que desde el área quiere cautivar a sus colaboradores con el uso de herramientas digitales, páginas web de edición que, si bien no se tenía mucho conocimiento de su manejo, se investiga y ejecuta de manera exitosa.

Se recomienda al área de Gestión Humana del Banco Davivienda que siga realizando de manera periódica la revisión, evaluación, actualización y feedback de las actividades de voluntariado, distribución de planta, complementos de su base de datos, porque si bien es sólida la estructura que se tenía anteriormente, siempre debe mantenerse en constante cambio y responder a las contingencias presentadas, pues al realizar este trabajo en época de pandemia, permitió identificar las falencias o vacíos que la situación actual tenía; Por tanto, muchos de los aportes planteados se pueden centralizar y adoptar para cuando vuelva la normalidad a la organización, como por ejemplo: el mantener los índices de rotación de personal bajos y el nivel de inventario de los implementos suministrados por el área a sus trabajadores, mantener unos inventarios regulados asegura que se distribuyan de manera correcta, que se pueda justificar su uso en caso de auditorías internas y permitir que no se vaya a incurrir en faltantes en caso de necesitar enviar para cubrir alguna eventualidad que surja.

También se recomienda el uso de herramientas digitales las cuales fortalecerán la innovación en el área permitiendo cautivar a sus funcionarios, para que estos sigan queriendo participar en todas las actividades que plantea el área en pro de su bienestar que fortalece el vínculo empresa y empleado. Se podría habilitar posibles programas que no interfieran con la seguridad de la información o programas de Google Office, que permitan dar continuidad a la creación digital y ahorrar tiempo en los procesos de voluntariado y reclutamiento, ya que este tiempo puede ser

aprovechado en otros procesos que van en simultáneo en el área, como el registro de las horas extra, auxilios de transporte y almuerzo.

Se recomienda la actualización de la planta periódicamente para mantener lo propuesto semanalmente de acuerdo a la transaccionalidad de las oficinas, para no incurrir en excesos de planta que puede interferir en la operación de las demás oficinas, asegurando una buena distribución de planta en términos de funcionarios asegura que las campañas que se proponen por parte de los directores comerciales de cada oficina, se puedan alcanzar de manera exitosa, el cumplimiento de estas metas incentiva a los trabajadores a desempeñar mejor sus funciones es por esto que esta tarea cumple un rol fundamental en el área de gestión Humana.

## Referencias

0312, R. (2019). *ARL SURA*. Obtenido de ARL SURA:

[https://www.arlsura.com/files/Resolucion\\_0312\\_de\\_2019\\_Estandares\\_Minimos.pdf](https://www.arlsura.com/files/Resolucion_0312_de_2019_Estandares_Minimos.pdf)

Berrazueta martinez, G. e. (2014). Determinación de los altos niveles de estrés en el personal, como consecuencia del mal manejo del talento humano en la empresa atv. cable latacunga, provincia de cotopaxi. *UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO*, 172.

Bolivar, G. (2019). *Beneficios Davivienda*. Obtenido de Beneficios Davivienda:

<https://www.beneficiosdavivienda.com/informedesostenibilidad/quienes-somos.html>

Castañeda, I. R. (2014). *repositorioUCM*. Obtenido de repositorioUCM:

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/830/Alexander%20Zulaga%20Collazos.pdf?sequence=1>

Ceferino Cardona, L. A. (2016). Nuevo modelo de liderazgo que beneficiará a Gestión Humana : con énfasis en clima laboral y procesos de elección en empresas privadas de Colombia.

*UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA*, 150.

CONSTITUCIONAL, C. (2008). *REDJURISTA*. Obtenido de

[https://www.redjurista.com/Documents/ley\\_1266\\_de\\_2008\\_congreso\\_de\\_la\\_republica.aspx#/](https://www.redjurista.com/Documents/ley_1266_de_2008_congreso_de_la_republica.aspx#/)

Correa, L. J. (2007). EL TALENTO HUMANO UNA ESTRATEGIA DE EXITO EN LAS EMPRESAS CULTURALES. *Revista Escuela de Administración de*, 19.

DAVIVIENDA, B. (2018). *Davivienda*. (Banco Davivienda S.A) Recuperado el 7 de 03 de 2021, de

[https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes\\_somos/sobre\\_nosotros](https://www.davivienda.com/wps/portal/personas/nuevo/personas/quienes_somos/sobre_nosotros)

DECRETO1072. (2015). *MIntic*. Obtenido de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/50711/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+a+27+de+julio+de+2018.pdf/ef22f64e-574d-ec3e-af6a-2368f9349e74>

Johanna, U. A. (2015). *Google academic*. Obtenido de Google academic:

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=proyecto+talento+humano+banco+davivienda&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=proyecto+talento+humano+banco+davivienda&btnG=)

LOPEZ, O. (23 de 05 de 2016). *BLOG PEOPLE NEXT*. Obtenido de BLOG PEOPLE NEXT:

<https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>

MINTIC. (2015). *MINTIC*. Obtenido de MINTIC:

<https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-estrategicos/gestion-de-informacion-y-comunicacion/constitucion-politica/derechos/articulo-15.aspx#:~:text=1991-,%20ART%20C3%20%20DCULO%202015%20E2%20%2080%20%2094%20%20Todas%20las%20personas%20tienen%20derecho%20a%20su%20>

Moreno Briceño, F. y. (2012). El Talento humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones. *International Journal of Good Conscience*, 11.

Normativa, S. U. (2009). *SUIN*. Obtenido de <http://www.suin->

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1338429#:~:text=DECRETO%201727%20DE%202009&text=1727%20DE%202009-](http://www.juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1338429#:~:text=DECRETO%201727%20DE%202009&text=1727%20DE%202009-)

,por%20el%20cual%20se%20determina%20la%20forma%20en%20la%20cual,los%20titulares%20de%20la%20informaci%C3%B3n.

PEDRAZA, J. A. (2015). *UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA*. Obtenido de

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14145/LA%20IMPORTANCIA%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20LA%20CONSECUCION%20DE%20LOS%20OBJETIVOS%20ORGANIZACIONALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

PRESIDENCIA. (2012). Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53646>

RANKIA. (12 de 10 de 2020). *RANKIA*. Obtenido de RANKIA:

<https://www.rankia.co/informacion/davivienda#:~:text=Davivienda%20es%20un%20banco%20colombiano,su%20tipo%20en%20el%20pa%C3%ADs.>

REPÚBLICA, L. (2019). Heidy Monterrosa Blanco. *La republica*, 8.

S.A, D. (2019). *Beneficios Davivienda*. Obtenido de EN DAVIVIENDA, EL TALENTO DE

MÁS DE 17 MIL FUNCIONARIOS SE CONVIERTE EN UNA PASIÓN  
CONSTANTE POR GENERAR VALOR DE FORMA SOSTENIBLE PARA  
NUESTROS CLIENTES. PARA LOGRARLO CONTAMOS CON EL MODELO DE  
GESTIÓN, COMÚN A TODAS LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO BOLÍVAR.

SENADO. (2012). *SECRETARIA SENADO*. Obtenido de

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1581\\_2012.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html)

Sostenible, B. (s.f.). *Davivienda Bucaramanga*. Obtenido de

[https://images.publicidad.davivienda.com/Web/BANCODAVIVIENDADAVIPRO/%7B60dce3a6-674e-474d-8970-9cefa0f892c1%7D\\_Banco\\_Davivienda\\_-\\_Informe\\_Anual\\_2019.pdf](https://images.publicidad.davivienda.com/Web/BANCODAVIVIENDADAVIPRO/%7B60dce3a6-674e-474d-8970-9cefa0f892c1%7D_Banco_Davivienda_-_Informe_Anual_2019.pdf)

Suárez, H. J. (2018). DISEÑAR UN MODELO DE GESTIÓN HUMANA PARA LA EMPRESA ACEITES S.A. *UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA*, 35.