



Sistematización de la práctica profesional nuevo flujograma para el proceso de actualización de
datos en la oficina 171 del Banco de Bogotá

Angie Vanesa Mojica

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sede Principal

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Administración de Empresas

agosto de 2024

Sistematización de la práctica profesional nuevo flujograma para el proceso de actualización de
datos en la oficina 171 del Banco de Bogotá

Angie Vanesa Mojica

Sistematización presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor(a)

Diana Lizeth Quintero Carreño

Administradora de Empresas Mg. D

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sur Occidente

Sede Bogotá Sur

Programa Administración de Empresas

agosto de 2024

Dedicatoria

A mi madre, con todo mi corazón, pues todos mis logros son en honor a ella. Su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege, aunque no esté físicamente con nosotros, sé que desde el cielo me cuida y me guía para que todo salga bien.

A mi hermana, quien me inspiró y me ayudó como fuente primordial de grandes enseñanzas.

Han hecho todo para que yo esté aquí, brindándome su apoyo incondicional, sus palabras y su confianza. Las amo inmensamente.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por cada oportunidad dada en mi vida, por la fuerza, sabiduría y entendimiento que me da para culminar este proyecto. Le agradezco a mi madre y mi hermana, que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. A mi hijo y esposo, por su comprensión y paciencia. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

A la Universidad Minuto de Dios por la formación en este proceso de aprendizaje, no solo en lo profesional sino en lo personal, contando con el respaldo de todos sus docentes, quienes fueron partícipes en la culminación de este proyecto.

Al Banco de Bogotá, por la oportunidad de desarrollar mis capacidades y habilidades en el campo profesional y laboral, ampliando mis conocimientos día a día y siendo un respaldo importante en mi formación académica.

Contenido

Lista de tablas	
Lista de figuras	
Lista de anexos.....	
Resumen	10
Abstract.....	11
2. INTRODUCCIÓN.....	12
1.2 Planteamiento del problema	13
1.3 Objetivos	16
1.4 Justificación.....	17
3. MARCO CONCEPTUAL.....	19
4. METODOLOGÍA	25
5. DESCRIPCIÓN DE LAS EXPERIENCIAS SISTEMATIZADAS.....	27
6. ANÁLISIS.....	33
7. CONCLUSIONES.....	40
Referencias.....	43
Anexos.....	45

Lista de tablas

Tabla 1 Realimentación del Ciclo de Administración de Fayol **¡Error! Marcador no definido.**8

Tabla 2 Diferencia entre directivo y líder, según Warren Bennis **¡Error! Marcador no definido.**1

Lista de figuras

Figura 1 Realimentación del Ciclo de Administración de Fayol **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 2 Teoría X y Teoría Y de McGregor 22

Lista de anexos

Anexo 1 Informe Final Práctica Profesional.....	37
Anexo 2 Matriz de Sistematización	42

Resumen

En principio se resaltó la relevancia que tiene la mejora de procesos en una organización, ya que esto permitió aumentar la eficiencia, reducir costos, mejorar la calidad de productos y/o servicios, aumentar la satisfacción del cliente y los empleados, identificar y eliminar errores, optimizar la gestión de recursos y adaptarse más rápido a los cambios del mercado.

En este caso, específicamente el Banco de Bogotá, entidad que ha logrado consolidarse como una de las instituciones financieras más importantes de Colombia, destacándose por su compromiso con la innovación, la responsabilidad social y la excelencia en el servicio al cliente. A pesar de ser líder en procesos digitales, la implementación de servicios a través de tablets y plataformas virtuales enfrenta problemas de intermitencia, lo que obliga a los asesores a recurrir a métodos tradicionales. Esto genera retrasos en la actualización de datos, riesgos de errores, pérdida de eficiencia y productividad, y un aumento de los costos operativos, además de un impacto ambiental negativo debido al uso excesivo de papel y tinta.

A pesar de ser el primer banco colombiano certificado como carbono neutro, estas dificultades afectan tanto la experiencia del cliente como la sostenibilidad de la empresa. Como resultado se busca conducir al Banco de Bogotá hacia un aumento de competitividad y rentabilidad con la mejora de uno de sus procesos más recurrentes en el día a día, la actualización de datos.

Por consiguiente, algunas lecciones valiosas que quedan son: la importancia de realizar un balance entre la innovación y la responsabilidad social, fomentar la resiliencia operativa.

Palabras clave: *Sistematización, proceso y productividad.*

Abstract

In principle, the relevance of process improvement in an organization is highlighted, since it allows increasing efficiency, reducing costs, improving the quality of products and/or services, increasing customer and employee satisfaction, identifying and eliminating errors, optimizing the management of resources and adapting faster to market changes.

In this case, specifically Bank of Bogotá, an entity that has managed to consolidate itself as one of the most important financial institutions in Colombia, standing out for its commitment to innovation, social responsibility and excellence in customer service. Despite being a leader in digital processes, the implementation of services through tablets and virtual platforms faces problems of intermittency, forcing advisors to resort to traditional methods. This generates delays in updating data, risks of errors, loss of efficiency and productivity, and an increase in operating costs, in addition to a negative environmental impact due to the excessive use of paper and ink.

Despite being the first Colombian bank to be certified as carbon neutral, these difficulties affect both the customer experience and the company's sustainability. As a result, Bank of Bogotá seeks to lead the bank towards increased competitiveness and profitability by improving one of its most recurrent day to day processes, data updating.

Therefore, some valuable lessons that remain are: the importance of striking a balance between innovation and social responsibility, fostering operational resilience.

Keywords: *Systematization, Process and Productivity.*

2. INTRODUCCIÓN

En la era digital actual, la eficiencia y efectividad en la gestión de datos es crucial para el éxito de cualquier organización. Por otro lado, la administración de empresas permite dar manejo a los recursos de la empresa de forma más eficiente, evitando duplicidad de esfuerzos y asegurando un buen flujo de trabajo. " El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (Chiavenato).

El Banco de Bogotá, como institución financiera líder, enfrenta el desafío constante de mantener la precisión y actualidad de sus datos. Sin embargo, el proceso actual de actualización de datos presenta oportunidades de mejora en términos de tiempo, costos y experiencia del cliente.

Este proyecto tuvo como objetivo la sistematización de la experiencia en el diseño y propuesta de un nuevo flujograma para el proceso de actualización de datos, que permitiera reducir los tiempos de procesamiento, minimizar los costos asociados y brindar una experiencia más satisfactoria para los clientes. A través de este nuevo enfoque, se buscó optimizar la gestión de datos y contribuir al fortalecimiento de la posición competitiva del Banco de Bogotá en el mercado financiero.

A través de esta sistematización, se logró reflexionar sobre la implementación de un proceso adaptado desde un ejercicio de práctica profesional, a las necesidades específicas de los clientes, promoviendo un desarrollo integral tanto en habilidades, capacidades y aspectos sociales en la empresa. La sistematización de experiencias no solo facilitó una mejor comprensión de los procesos y resultados, sino que también contribuyó a un enfoque más personalizado y eficaz en la mejora de procesos, la toma de decisiones y capitalización del conocimiento.

1.2 Planteamiento del problema

Durante el periodo académico 2024Q1 – 2024 – 40 se desarrolló la práctica profesional denominada: *“nuevo flujograma para el proceso actualización de datos”* para la oficina del Banco de Bogotá, 171 de la Carrera 19 con 1ro de mayo.

En contexto se pudo precisar que, el Banco de Bogotá pertenece al Grupo Aval, conglomerado financiero más grande de Colombia. Inició labores el 15 de noviembre de 1870, como primera institución financiera creada en el país. Es una de las entidades financieras más antiguas de Colombia y América Latina. A lo largo de su historia, el banco ha desempeñado un papel crucial en el crecimiento económico y el desarrollo del sistema financiero colombiano.

El Banco de Bogotá ha diversificado sus servicios y ha expandido su presencia a nivel nacional e internacional, convirtiéndose en una de las instituciones financieras más importantes en Colombia. Su compromiso con la innovación, la responsabilidad social y la excelencia en el servicio al cliente ha sido clave para su éxito a lo largo de los años.

Actualmente, el Banco de Bogotá es líder en procesos digitales, implementación, venta y servicios digitalmente a través de tablets y su página web, lo que ha optimizado tiempo en los procesos, sin embargo, están sujetos a la conexión de internet y es frecuente que el servicio presente intermitencias parciales o totales, debido a ello, los asesores deben realizar los procesos de manera tradicional garantizando el cumplimiento a las solicitudes del cliente. (Banco de Bogotá, s.f.)

A hoy, el banco cuenta con 857 oficinas a nivel nacional, una de ella es la 171 en la ciudad de Bogotá, la cual está ubicada en la Cra 19 # 20 02 sur, barrio Restrepo, inició sus labores hace 18 años. En las oficinas del Banco de Bogotá se brindan servicios de venta y asesoría de productos financieros a personas naturales y jurídicas. Entre los tantos servicios ofrecidos, los clientes se acercan para actualizar sus datos, deber de todo cliente registrado en la entidad. (Banco de Bogotá, s.f.)

El objetivo en la práctica profesional fue proponer una mejora al proceso actualización de datos para disminuir tiempos de atención y recursos físicos a las oficinas del Banco de Bogotá.

El proceso de actualización de datos de clientes vinculados a la oficina 171 del Banco de Bogotá en la ciudad Bogotá, se hace a través de tablets y se identificó que estos dispositivos fallaban constantemente, no leían las huellas, no cargaba la intranet y la información no quedaba guardada, por consiguiente, al recurrir al proceso tradicional para actualizar los datos del cliente, se evidencia que el proceso es muy largo, dispendioso y redundante. Se identificó que un asesor gastaba mucho tiempo en este proceso lo que era susceptible de mejora.

De igual forma, se evidenció mucha utilización de recursos como hojas impresas, timbres de impresora, tinta, escáner, energía, para luego cargar el documento a un aplicativo y posteriormente destruirlo, lo que se puede obviar porque la información finalmente queda en la nube. Así pues, con la realización de ese proceso se percibió la molestia de los clientes cuando al cabo de 12 minutos con el asesor, aún no quedaba actualizada la información, se notaban disgustados y mencionaban que ya llevaban mucho tiempo.

Así mismo se incrementaba el tiempo de espera para los clientes que tomaban turno y aún no eran atendidos. En consecuencia, los KPI's de la oficina 171 del Banco de Bogotá presentaron afectación, ya que se aumentaron las quejas y se incrementó el consumo de servicios y de inventario. La oficina quedó con baja calificación y glosas pendientes de plan de mejora, por otro lado, al finalizar el mes, no todos los asesores logran cumplir su meta comercial, ya que resulta muy dispendioso atender todos los procesos operativos y por ello, no les dedican el tiempo necesario a las ventas, se sienten cansados, con falta de energía, sienten que pierden mucho tiempo y sus rendimientos cada vez disminuyen más.

En efecto, la mejora propuesta fue presentar un nuevo flujograma que optimizara el tiempo y redujera recursos al integrar los aplicativos empleadas para actualizar los datos en un solo proceso, es pertinente direccionar el proceso hacia el área misional, para que en cabeza de los ingenieros de

sistemas del Banco de Bogotá se puedan integrar los aplicativos y hacer más óptimo el proceso, empleando un tiempo máximo de 5 minutos con el cliente.

Para llevarlo a cabo se trabajó directamente desde el aplicativo CRM del Banco, el cual contiene toda la información de las bases de datos de los clientes, encadena con la verificación de huellas RNEC a través del aplicativo SOFIA, para posteriormente, dirigir el archivo al aplicativo CARPETA DIGITAL, en la cual se hace la firma con código OTP, una firma electrónica que se hace con un código enviado directamente al cliente a través de mensaje de texto, de esta manera no es necesario imprimir el documento y se garantiza que quede el proceso en línea y archivado en la nube.

Como resultado se obtienen mejores calificaciones de NPS por parte de los clientes, quienes manifiestan un cambio considerable al ser atendidos en menos tiempo y culminar el proceso de manera más ágil garantizando la seguridad de la información, los KPI's de la oficina 171 mejoraron en los meses Abril y Mayo, ya que se logró una reducción de recursos como papel, tinta, escáner y energía en un 15% y 30% respectivamente, asimismo los asesores dedicaron más tiempo a la gestión de sus campañas comerciales, con lo cual mejoraron sus resultados según las metas establecidas y, finalmente, se percibía un mejor ambiente laboral entre los colaboradores que están asignados a la oficina.

Por lo anterior, se da la oportunidad de sistematizar la experiencia como opción de grado para reflexionar sobre el aprendizaje de dicho ejercicio desde la perspectiva disciplinar como Administradora de Empresas. Para ello, se planteó la siguiente pregunta problema: ¿Cuál es el ejercicio de sistematización de la práctica profesional realizada durante la presentación de propuesta de mejora al proceso de actualización de datos para disminuir tiempos de atención y recursos físicos de la oficina del Banco de Bogotá 171 de la carrera 19 con Avenida 1ro de mayo en Bogotá?

1.3 Objetivos

General

Sistematizar la práctica profesional realizada durante la presentación de propuesta de mejora al proceso de actualización de datos para disminuir tiempos de atención y recursos físicos de la oficina del Banco de Bogotá 171 de la carrera 19 con Avenida 1ro de mayo Bogotá.

Específicos

Elaborar un marco de referencia que contextualice el desarrollo de la sistematización de la práctica profesional realizada durante la presentación de propuesta de mejora al proceso de actualización de datos para disminuir tiempos de atención y recursos físicos de la oficina del Banco de Bogotá 171 de la carrera 19 con Avenida 1ro de mayo Bogotá.

Diseñar un instrumento de sistematización para registro de las experiencias de la práctica profesional realizada durante la presentación de propuesta de mejora al proceso de actualización de datos para disminuir tiempos de atención y recursos físicos de la oficina del Banco de Bogotá 171 de la carrera 19 con Avenida 1ro de mayo Bogotá.

Documentar la experiencia de la práctica profesional realizada durante la presentación de propuesta de mejora al proceso de actualización de datos para disminuir tiempos de atención y recursos físicos de la oficina del Banco de Bogotá 171 de la carrera 19 con Avenida 1ro de mayo Bogotá.

Reflexionar sobre la experiencia de la práctica profesional realizada durante la presentación de propuesta de mejora al proceso de actualización de datos para disminuir tiempos de atención y recursos físicos de la oficina del Banco de Bogotá 171 de la carrera 19 con Avenida 1ro de mayo Bogotá.

1.4 Justificación

La mejora de procesos es fundamental para el éxito de una empresa. Se trata de una estrategia que permite identificar y solucionar problemas en los procedimientos internos de una organización. Cuando se logra mejorar los procesos, se puede reducir el tiempo de producción, disminuir los costos y aumentar la eficiencia y la calidad en los productos y servicios que se ofrecen. (Escuela de Unidad Editorial, s.f.)

Este proyecto se desarrolló con el propósito de sistematizar la experiencia de práctica profesional mediante la cual se implementó la mejora de uno de los procesos más recurrentes en la oficina del Banco de Bogotá 171 de la carrera 19 con Avenida 1ro de mayo en Bogotá, optimizando el rendimiento y mejorando la productividad, para lograr que los procesos internos sean más eficientes y efectivos. Al mejorar este proceso, se esperó alcanzar los objetivos del Banco y esto, a su vez, conducir a un mayor éxito y rentabilidad para la oficina.

Es importante destacar que la mejora de este proceso no se trató de hacer grandes cambios en el Banco, sino de encontrar pequeñas oportunidades de optimización que pueden sumar grandes beneficios. Para esto, fue necesario realizar un análisis detallado de los procesos establecidos en el Banco y realizados en la oficina 171, para identificar dónde se encuentran los cuellos de botella, los problemas recurrentes y las oportunidades de mejora.

Una vez identificados los puntos críticos, se procedió a diseñar estrategias que permitieran solucionar los problemas evidenciados y mejorar este proceso con la implementación de un nuevo flujograma. Estas estrategias incluyeron desde cambios en el procedimiento y la tecnología utilizada, hasta la formación del personal y la revisión de las políticas y objetivos del Banco.

En consecuencia, el no implementar una mejora al proceso Actualización de Datos en la oficina 171 del Banco de Bogotá, podría generar costos significativos, tanto financieros como reputacionales, y limitar la capacidad del Banco de Bogotá para competir e innovar en un mercado en constante

evolución, partiendo de la pérdida de oportunidades de innovación y mejora, ineficiencia en el uso de recursos, ya que el personal seguiría dedicando tiempo y esfuerzo a procesos manuales y repetitivos, persistencia de errores e inconsistencias en los datos, lo que podría generar pérdidas financieras y daños a la reputación del Banco y a su vez, deterioro en la experiencia del cliente, ya que la falta de actualización de datos oportuna podría generar problemas en la atención y servicios, ocasionando un incumplimiento de regulaciones y normativas, que traen sanciones y multas.

3. MARCO CONCEPTUAL

Partiendo del conocimiento de control, como la capacidad de regular y supervisar actividades o procesos para asegurar el cumplimiento de objetivos, encontramos tres grandes exponentes:

Robert K. Yin (Yin, 2009): afirma que “la metodología del estudio de caso es muy importante, porque la información privilegiada de la unidad de análisis, adecuadamente triangulada con diferentes fuentes de datos, puede revelar posibles respuestas a las preguntas que se pretende encontrar con evidencia empírica”. Experto en métodos de investigación y control en organizaciones. Su enfoque se centró en el control como un proceso para alcanzar objetivos y metas. Su principal aporte fue la identificación de tres tipos de control: el control de resultados, el control de acción y el control de comportamiento.

Henri Fayol (Fayol, 1967): “El control es para asegurarse de que todo va de acuerdo a las reglas y órdenes establecidos”. Su enfoque en el control se centra en la planificación y la organización como medios para lograr el control en las organizaciones. Su principal aporte fue la identificación del control como una de las cinco funciones básicas de la administración, junto con la planificación, la organización, la dirección y la coordinación. La función de control cierra el Ciclo de la Administración de Fayol, proporcionando al conductor la realimentación necesaria para, a partir de ahí: dirigir, con los ajustes y cambios de rumbo necesarios; coordinar mejor los esfuerzos de todos; -controlar mejor y más "inteligentemente" los resultados obtenidos; impartir un nuevo rumbo a su emprendimiento, si fuera necesario.

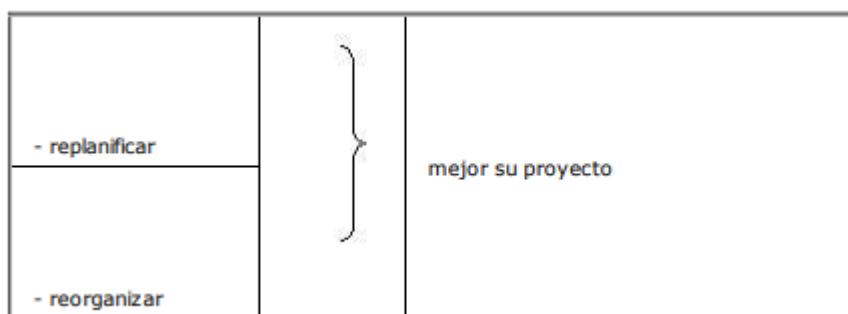


Tabla 1. Realimentación del Ciclo de Administración de Fayol. (Fayol, 1967)

Gráficamente expresado:

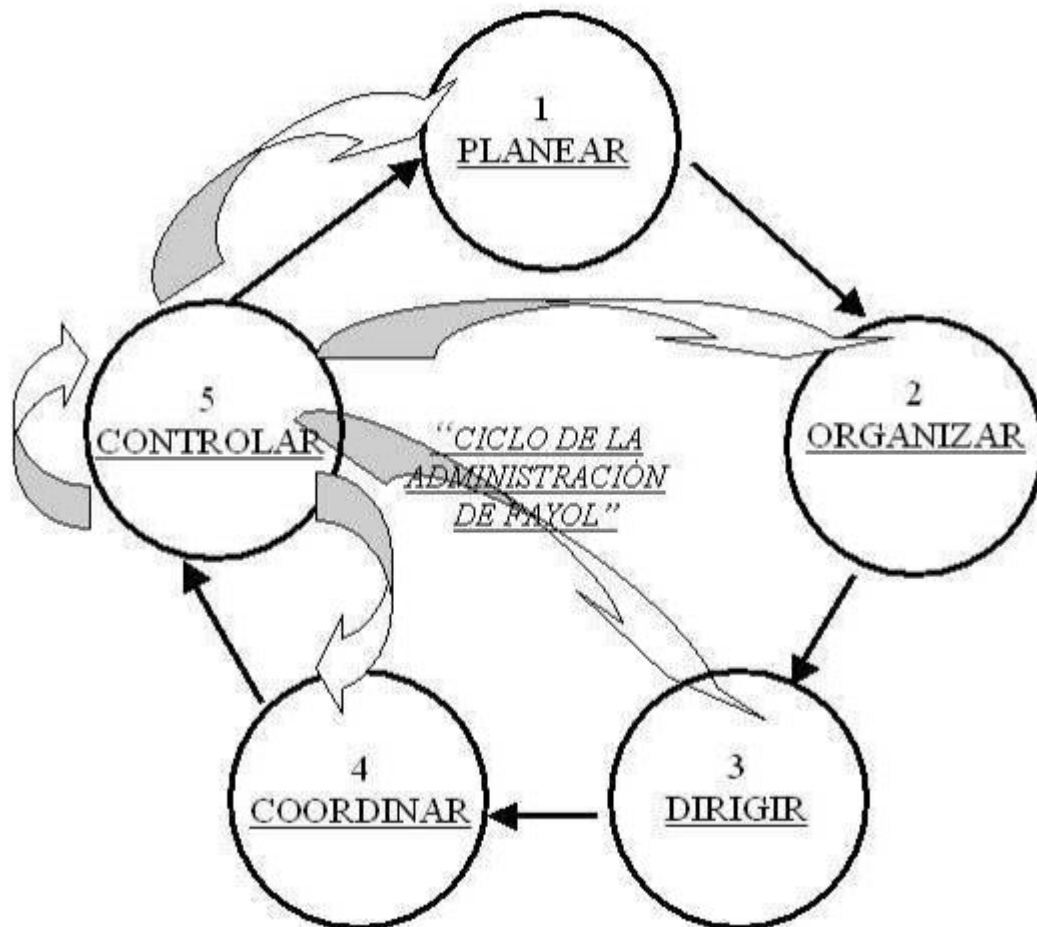


Figura 1. Realimentación del Ciclo de Administración de Fayol (Fayol, 1967)

Peter Drucker (Drucker, 1985): "la organización es el proceso por el cual los gerentes ordenan el caos, resuelven conflictos entre personas referentes a trabajos y responsabilidades y establecen un ambiente satisfactorio para el grupo de trabajo; implícitamente quedan reconocidos los factores humanos, el trabajo debe asignarse con ajuste a las personas, y esas personas deben ser alentadas a través de sus roles para contribuir efectivamente a los objetivos de la empresa", "El padre de la administración

moderna”, como se le denominó. Su enfoque en el control se centra en el uso de la información y la retroalimentación para controlar y mejorar el desempeño organizacional.

Su principal aporte fue la idea de que el control debe ser un proceso continuo y flexible, adaptado a las necesidades cambiantes de la organización. Recomendó utilizar indicadores clave de desempeño para medir el progreso hacia los objetivos y realizar ajustes en el control (KPI's).

En resumen, el control requiere la aplicación de conceptos e instrumentos interdisciplinarios de análisis, sus ángulos de enfoque son multifacéticos, y requieren de un responsable y del aporte de diversas áreas como: sistemas, contabilidad, economía, marketing, entre otras. Es una tarea de integración de información para usarla como efecto palanca en la gestión de la empresa.

Así mismo, se conoce la dirección, como el proceso de planificar, organizar, liderar y controlar recursos para lograr metas y objetivos. Algunos autores representativos son:

Warren Bennis (B., 2008): “Los administradores hacen bien lo que hacen, mientras que los líderes hacen lo que hay que hacer”. Además, Bennis, establece una diferencia más detallada sobre lo que hacen los directivos y los líderes dentro de las organizaciones. Mientras que los primeros están más centrados en la gestión administrativa, los líderes están enfocados en los cambios y no pierden de vista construir relaciones de confianza con las personas de su equipo de trabajo.

Su enfoque se centró es la importancia de la comunicación efectiva, la empatía y la capacidad de inspirar a los demás. Su principal aporte fue la idea de que la dirección debe ser un proceso de influencia y motivación, más que simplemente dar órdenes.

DIRECTIVO	LÍDER
Administra	Innova'
Copia	Original
Mantiene	Desarrolla
Acepta	Investiga
Se centra en sistemas y estructuras	Se centra en la gente
Confía en el control	Inspira confianza
Visión a corto plazo	Perspectiva a largo plazo
Pregunta cómo y cuándo	Pregunta qué y por qué
Mira hacia la línea de fondo	Mira hacia el horizonte
Acepta el <i>status quo</i>	Desafía el <i>status quo</i>
Hace las cosas bien	Hace lo correcto

Tabla 2. Diferencia entre directivo y líder, según Warren Bennis (B., 2008)

Mary Parker Follett (Follett, 1918): “Sólo podremos encontrar al verdadero hombre en la organización de grupo. El potencial del individuo permanece guardado hasta que es liberado por la vida en grupo.”. Conocida como "la madre de la gestión moderna". Su enfoque en la dirección se centró en la importancia de la participación, la colaboración y el empoderamiento de los empleados. Sus principales aportes incluyen:

La importancia de la comunicación efectiva y la retroalimentación en la dirección. El concepto de “liderazgo como servicio”, donde el líder se enfoca en apoyar y capacitar a los demás. La idea de que la dirección debe ser flexible y adaptarse a las circunstancias cambiantes.

Douglas McGregor (McGregor, 1960): “La dirección y el control son inútiles para motivar a individuos cuyas necesidades son de carácter social. La gerencia a base de dirección y control no logra, en las condiciones de nuestros días, estimular de manera eficiente el esfuerzo humano necesario para lograr los objetivos de la organización”. Conocido por su teoría de la dirección basada en los supuestos sobre la naturaleza humana.

Su principal aporte fue la distinción entre la “Teoría X” y la “Teoría Y”, que describen dos enfoques diferentes de la dirección:

La Teoría X asume que los empleados son inherentemente perezosos y necesitan ser controlados y motivados externamente.

La Teoría Y asume que los empleados son inherentemente motivados y capaces de autodirigirse, y que la dirección debe enfocarse en crear un entorno que apoye su desarrollo y crecimiento.

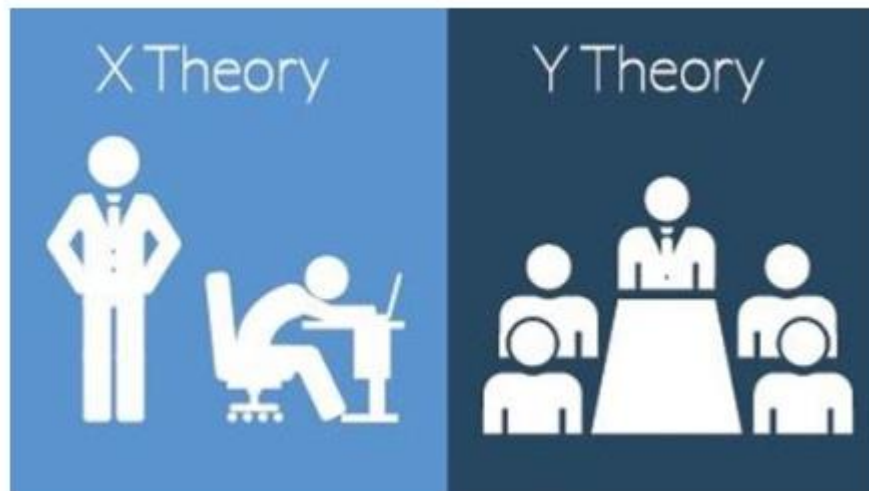


Figura 2. Teoría X y Teoría Y de McGregor (McGregor, 1960)

Se resalta que la dirección es vital para el correcto funcionamiento administrativo. Se ocupa de ejecutar los lineamientos proyectados en fases previas (planeación y organización) para obtener de la estructura organizacional el mejor desempeño posible.

Finalmente, se resaltó la sostenibilidad como la capacidad de mantener o soportar un proceso, actividad o sistema sin agotar recursos naturales o causar daño ambiental. Se hace mención a:

John Elkington (Elkington, 2020): “Triple Bottom Line” “Las empresas deben medir su éxito no solo en términos de beneficios económicos, sino también en término de impacto social y ambiental”.

Es considerado uno de los pioneros en el concepto de sostenibilidad empresarial y acuñó el término “Triple Bottom Line” (TBL) para describir la necesidad de que las empresas consideren simultáneamente el impacto económico, social y ambiental de sus operaciones.

Michael Porter y Mark Kramer (Kramer, 2011): “Creación de Valor Compartido” “La sostenibilidad no es solo un costo o una responsabilidad, sino una oportunidad para crear valor compartido para las empresas y la sociedad”, definen la creación de valor compartido como “las políticas y las prácticas operacionales que mejoran la competitividad de una empresa a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidades donde opera. La creación de valor compartido se enfoca en identificar y expandir las conexiones entre los progresos económico y social”.

Argumentan que la sostenibilidad puede ser una fuente de ventaja competitiva y creación de valor para las empresas, y que la “creación de valor compartido” es un enfoque que beneficia tanto a las empresas como a la sociedad.

Hunter Lovins (Paul Hawken, 1999): “Negocios Sostenibles” “La sostenibilidad no es solo una cuestión ética, sino una cuestión de supervivencia a largo plazo para las empresas”, “La próxima revolución industrial va a ser muy dependiente de la adopción de cuatro estrategias centrales, las cuales serían la conservación de los recursos a través de procesos de fabricación más efectivos, la reutilización de materiales que se encuentran en los sistemas naturales, un cambio en los valores de la cantidad a la calidad, e invertir en capital natural, o restaurar y mantener los recursos naturales”.

Es un experto en sostenibilidad empresarial y argumenta que la sostenibilidad es esencial para la supervivencia y el éxito a largo plazo de las empresas, ya que les permite adaptarse a los cambios en el entorno y aprovechar nuevas oportunidades.

Sintetizando, la sostenibilidad es una oportunidad de negocio que aporta beneficios a las empresas: de cara a sus colaboradores, en cuanto a los resultados, ahorro de costos y productividad.

4. METODOLOGÍA

La sistematización de experiencias surge de grupos populares que, durante o después de implementar una experiencia de trabajo o de formación, buscan reconocer los avances adelantados y para ello deciden construir la experiencia a través del rastreo o la elaboración de documentos tales como, fichas, diarios o protocolos que den cuenta del hecho. No pretende llegar a conclusiones, sino que busca hacer memoria del trabajo. (Moreno Fernández, 2015)

Se realizó una matriz como instrumento de sistematización de la siguiente manera:

Palabra clave	Título de la experiencia	Descripción de la experiencia	ubicación en el tiempo (semanas)	Reflexión	Glosa
---------------	--------------------------	-------------------------------	----------------------------------	-----------	-------

Propuesta de solución estudiante de Administración de Empresas	Concepto de la administración asociado	Definición desde el concepto y los autores
--	--	--

El procedimiento para documentar la sistematización de práctica consistió en i) registrar en la columna “Palabra Clave” se dejó registro de las palabras más relevantes y representativas. ii) en la columna “Título de la experiencia” Se le dio un nombre a la experiencia registrada. iii) en la columna “Descripción de la experiencia” se registró el detalle de lo evidenciado y realizado en cada una de las actividades. iv) en la columna “Ubicación en el tiempo” se indicó semanalmente, la experiencia detallada en orden cronológico.

Por su parte en la matriz de sistematización v) se vinculó cada una de las reflexiones y glosas a los entregables logrados en la práctica, escritos en la columna “Propuesta de solución estudiante Administración de empresas”.

vi) En la columna “concepto de la administración asociado” se relacionó un concepto de administración que explica la propuesta de solución vinculada al problema. vii) en la columna “Definición desde el concepto y los autores” desde el documento de práctica que soporta la justificación teórica o conceptual y desde libros de la biblioteca se explicó a profundidad el concepto mediante autores de la disciplina. viii) para la realización del análisis, se vincularon las columnas “Reflexión” con

“Título de la experiencia” y se fue nutriendo cada párrafo con la columna “Concepto de la administración asociado” y “Definición desde el concepto y los autores”. ix) en la descripción de las experiencias sistematizadas, se registró en orden la columna “Descripción de la experiencia”, una por párrafo, y se fue complementando con las columnas “glosa”, “Propuesta de solución estudiante de Administración de empresas” y “Concepto de la administración asociado”.

Y por último, x) para el desarrollo del Marco Conceptual se tomó la columna “Definición desde el concepto y los autores” y se explica desde el punto de vista como estudiante, con base en tres conceptos fuertes.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS EXPERIENCIAS SISTEMATIZADAS

El proceso de actualización de datos de clientes vinculados a la oficina 171 del Banco de Bogotá, en la ciudad de Bogotá, se realiza mediante el uso de tablets. Se ha identificado que estos dispositivos fallan constantemente, presentando problemas como la falta de lectura de huellas dactilares, fallos en la carga de la intranet y la no conservación de la información ingresada.

En el proceso de identificación se realizó un informe de seguimiento detallado con el muestreo de errores y fallas en las tablets y se profundizó en el *componente del proceso administrativo de control*, ya que implicó medir y evaluar el desempeño en la entidad en relación con sus objetivos y estándares establecidos, incluyendo la identificación de desviaciones y la implementación de acciones correctivas.

El proceso tradicional de actualización de datos del cliente ha demostrado ser largo, dispendioso y redundante. Se identificó que un asesor gastaba excesivo tiempo en este proceso, lo cual era susceptible de mejora. Frecuentemente, los clientes se iban molestos y, en ocasiones, se presentaban discusiones entre el cliente y el asesor, lo que generaba incomodidades tanto para los clientes en espera como para los asesores, quienes se veían afectados emocionalmente por el descontento y las groserías de los clientes. Esta situación ocasionaba un desgaste mental y físico significativo al final del día.

Para abordar estos problemas, se realizó un informe detallado de medición de tiempos empleados en el proceso y se profundizó en trabajar en la Gestión del Cambio. Este proceso implicó planificar, implementar y controlar cambios dentro del banco para mejorar su eficiencia y efectividad, incluyendo la identificación de necesidades de cambio, la planificación de estrategias y la implementación de acciones.

Por otro lado, se evidenció un uso excesivo de recursos como hojas impresas, timbres de impresora, tinta, escáner y energía, para luego cargar el documento a un aplicativo y posteriormente destruirlo, un proceso innecesario ya que la información finalmente se almacena en la nube. En meses anteriores se discutieron diversas formas de ahorrar papel en la oficina y se llegó a un acuerdo para

buscar métodos de impresión reducidos. Sin embargo, el proceso actualización de datos específicamente, continuaba generando un consumo elevado, afectando negativamente los indicadores. Se realizó un informe de inventario detallando los recursos físicos gastados en el desarrollo del proceso y se trabajó desde el enfoque a la sostenibilidad, partiendo de que es un proceso de gestión de los recursos y operaciones en la entidad para minimizar su impacto ambiental y asegurar su viabilidad a largo plazo.

Durante la realización de ese proceso, se percibió la molestia de los clientes cuando, después de 12 minutos con el asesor, la información aún no estaba actualizada. Los clientes se mostraban disgustados y mencionaban que ya llevaban mucho tiempo esperando. Esta situación también incrementaba el tiempo de espera para los clientes que tomaban turno y aún no eran atendidos, ante esa situación se realizó un informe de tabulación de la información obtenida a través de encuestas realizadas a los clientes para conocer su percepción e identificar los aspectos a mejorar partiendo de la responsabilidad social, la cual implica el compromiso de la entidad para contribuir al bienestar social y ambiental, más allá de las obligaciones legales y económicas.

Los KPI de la oficina 171 del Banco de Bogotá se vieron afectados negativamente debido al aumento de quejas, el incremento en el consumo de servicios y de inventario. Como resultado, la oficina recibió una baja calificación y quedó con glosas pendientes de un plan de mejora. En este punto se plantea la elaboración de un nuevo flujograma para el proceso de actualización de datos desde el concepto de organización, que implica la estructura y distribución de tareas, responsabilidades y recursos dentro de la entidad para lograr sus objetivos de manera eficiente. El diseño de procesos se ha representado mediante el flujograma.

Al finalizar el mes, no todos los asesores lograron cumplir sus metas comerciales, debido a la carga dispendiosa de los procesos operativos, lo que les impide dedicar el tiempo necesario a las ventas. Se sienten cansados, con falta de energía y perciben que pierden mucho tiempo, lo que disminuye su

rendimiento. Aunque este problema debió discutirse con el gerente en su momento, los asesores solo aceptaron que no cumplieron las metas y generaron nuevos compromisos para el mes siguiente, sin mencionar la carga operativa excesiva que enfrentaban.

Se sugirió la implementación de una herramienta de gestión comercial, como un nuevo CRM que integre todas las bases de datos apoyándonos en los avances de la tecnología, ya que, a través del uso de herramientas, sistemas y procesos, puede mejorar la eficiencia y efectividad organizacional.

Se presentó la propuesta al gerente y al jefe de servicios de la oficina para obtener su visto bueno en el desarrollo de la misma, logrando así la aprobación de la viabilidad por parte de los líderes de la oficina. Ambos se mostraron receptivos y dispuestos a apoyar el desarrollo de la propuesta, preguntándome por los recursos necesarios. Se llevó a cabo la primera reunión entre el profesor líder de práctica, el gerente y la estudiante de práctica profesional. Se plantea la implementación de una carpeta digital implementando código OTP como parte de la gestión del conocimiento, un proceso que busca crear, adquirir, organizar, almacenar y compartir conocimientos e información para mejorar la toma de decisiones y el desempeño organizacional.

Se realizó un seguimiento exhaustivo a las diferentes aplicaciones empleadas en la oficina 171 del Banco de Bogotá, como CRM, SOFIA y Carpeta Digital, para validar su correcto funcionamiento y asegurar que cumplan con los servicios requeridos para el proceso de actualización de datos, así como para verificar su capacidad de integración. En general, las tres aplicaciones mostraron buenos resultados y un funcionamiento adecuado que favorecía la propuesta, aunque Carpeta Digital presentó una falla con una frecuencia de día y medio por mes, impidiendo el ingreso y requiriendo un reporte a atención a usuarios para su corrección.

Se llevó un registro de tiempo en servicio y de fallas de las aplicaciones, con un enfoque en la productividad, profundizando en la relación entre los productos o servicios y los recursos utilizados para generarlos, buscando maximizar la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos.

Se presentó la propuesta a los cuatro asesores que también trabajan en la oficina, indagando sobre su percepción y recibiendo comentarios acerca del nuevo proceso y su ejecución de cara al cliente. Los asesores son parte fundamental no solo en los resultados, sino en el desarrollo del proyecto, ya que están en contacto directo con los clientes y experimentan las mismas situaciones que la estudiante de práctica y colaboradora de la entidad.

Comprendían exactamente lo que se quería lograr, por lo que era crucial obtener su visto bueno y estar receptivos a cualquier sugerencia que se hiciera. Se redactó un acta de la reunión entre el equipo de la oficina con la presentación de la propuesta a implementar y se trabajó con base en lo que es la organización y su implicación en la estructura y la distribución de las tareas, responsabilidades y recursos dentro de la entidad para lograr los objetivos de manera eficiente.

A través de una videoconferencia, se presentó la propuesta al área de sistemas junto con el gerente para su revisión y análisis. Dado que el banco es una entidad tan grande, fue necesario solicitar un permiso especial para aplicar la propuesta solo en el computador de quien hizo la propuesta de mejora, sin afectar el trabajo de los demás compañeros, ya que no se obtuvo la aprobación para implementarla en todo el banco por cuestiones de tiempo.

La propuesta quedó en revisión y, por lo tanto, solo se pudo trabajar desde un computador de la oficina 171, como una prueba piloto, nos basamos en la era de la tecnología, mediante el uso de herramientas, sistemas y procesos, busca mejorar la eficiencia y efectividad organizacional.

Se elaboró un nuevo flujograma que muestre el paso a paso propuesto para la actualización de datos en un tiempo máximo de 5 minutos, la idea principal estaba enfocada en aprovechar la era y los recursos tecnológicos que se tiene hoy en día. El flujograma optimizó el proceso de actualización de datos permitiendo desarrollar la Innovación, como proceso de crear nuevas ideas, productos, servicios o procesos para mejorar la eficiencia y efectividad organizacional.

Desde el cargo como asesora, se realizó un reporte de los recursos que se ahorran con la implementación del nuevo proceso, lo cual va a favorecer la calificación de la oficina en las auditorías realizadas, por ejemplo, un día se acercaron 4 clientes a actualizar sus datos, si se hubiera realizado el proceso de manera tradicional, se hubieran gastado 12 hojas, 16 timbres escáner, energía, tinta de esfero y dactilógrafo, y en promedio 1 hora y 20 minutos en un solo día, con el nuevo proceso se implementa un acta informativa del tiempo empleado con cada cliente y se trabaja con enfoque en calidad, como proceso de asegurar que los productos y/o servicios cumplan con los estándares y expectativas de los clientes y demás partes interesadas.

En marzo se presentó el analista de recursos físicos y muestra cifras del consumo que se ha tenido en meses anteriores, se comenta la importancia del ahorro de diferentes recursos para los meses futuros y se generan compromisos para la siguiente auditoria. Cuando se dieron las visitas, apenas estaba iniciando el piloto, por lo tanto, no había cifras aún que mostraran la reducción de recursos y tiempo. En parte generó un sentimiento de tristeza por tener una mala calificación, pero me dio luz verde para mostrar los grandes beneficios que se obtendrían con la implementación del nuevo flujograma para actualizar los datos.

Se pone en marcha el plan de acción para aplicar en los próximos 6 meses, y nos enfocamos en la planeación Operativa, fijando metas y objetivos, así como los medios y acciones necesarios para alcanzarlos, incluyendo la definición de políticas, estrategias y tácticas, dando inicio al piloto realizado en uno de los 5 puestos que hay en la oficina, el asesor 5 es el encargado de realizar las actualizaciones de datos que llegan a la oficina, y se realiza un comparativo entre el proceso anterior y el actual.

El hecho de atender a todos los clientes que iban a actualizar sus datos también me perjudicaba, porque estaba aceptando carga operativa y de igual manera debía dar cumplimiento a las metas comerciales, fue un proceso difícil y angustiante en cierto modo, pero se logró. Con ello se llevó a cabo un informe de clientes que solicitaban el proceso de actualización de datos y me especialicé en el

concepto de organización al estructurar y distribuir tareas, responsabilidades y recursos dentro de la entidad para lograr los objetivos de manera eficiente.

Se plantearon diferentes preguntas para realizarlas a los clientes que requerían de este servicio en la oficina, con el propósito de obtener información acerca de su experiencia, la percepción con el servicio, y las sugerencias que tuvieran. Las entrevistas fueron realizadas de manera esporádica, en diferentes días durante un mes, según mi horario de atención. Se implementó el método de recolección de información, como proceso sistemático para recolectar información de fuentes relevantes y profundizamos en la gestión del conocimiento a través del cual se pudo crear, adquirir, organizar, almacenar y compartir conocimientos e información para mejorar la toma de decisiones y el desempeño organizacional.

En las entrevistas realizadas a los clientes que se acercaron a actualizar sus datos, se identificó que el tiempo es un recurso muy importante, por lo que valoran y reconocen de manera positiva la agilización de un proceso indispensable y fundamental como este, además de la relevancia que tiene mantener los datos actualizados en su banco. La entrevista fue diseñada con fines educativos, el banco no hizo parte de ella, ni tuvo acceso a la información allí registrada.

Aunque la encuesta se daba a conocer a todos los clientes, algunos no la diligenciaron por tiempo, porque tenían celulares antiguos, o porque no les daba seguridad. La mayoría de los clientes participaron y se llevó a cabo un análisis de información para la toma de decisiones trabajando desde la gestión del conocimiento, al compartir conocimientos e información para mejorar la toma de decisiones y el desempeño organizacional.

6. ANÁLISIS

Todos los días atiendo alrededor de 25 a 35 clientes, de los cuales un 15% solicitan actualizar sus datos. En principio era un proceso fácil, porque la asesora de oficina acudía a la tablet digital y hacía el proceso desde ahí, pero hace año y medio, las tablets empezaron a tener fallas, el reporte lo hacía al gerente y al equipo de atención y apoyo al usuario digital, para que revisaran, pero al final, después de esperar 30 minutos en el chat con el técnico, las respuestas eran: Debe reiniciar la tablet, son fallas de conexión, hay intermitencia en la red, estamos presentando fallas con el operador, entre otros.

Lo anterior se volvió muy frecuente y las veces que servía la tablet fueron muy pocas, al final del proceso el cliente tardaba con un asesor como mínimo 25 minutos, solo para actualizar los datos y eso ocasionaba una mala experiencia, aunque muchos entendieran y tuvieran paciencia, sin embargo, muchos también, se fueron disgustados y tuvieron que volver otro día a la oficina. Al ser el control, un proceso de medir y evaluar el desempeño de la entidad en relación con sus objetivos y estándares establecidos, me ayuda a incluir la identificación de desviaciones y la implementación de acciones correctivas. "El control es para asegurarse de que todo va de acuerdo a las reglas y órdenes establecidos" (Henri Fayol).

El control en una organización es una de las funciones fundamentales dentro del proceso administrativo, esencial para asegurar que los objetivos y metas de la empresa se cumplan de manera eficiente y eficaz. Se trata de un proceso sistemático que permite a los gerentes supervisar y regular las actividades organizacionales para que se alineen con los planes establecidos. El control implica la medición del desempeño actual, la comparación de este desempeño con los estándares predefinidos, y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario para corregir desviaciones significativas.

Esta función no solo ayuda a mantener la dirección correcta de la organización, sino que también proporciona una retroalimentación vital que facilita la mejora continua y la adaptación a los cambios del entorno. (Bernal Torres, 2022)

Además, el control en una organización no se limita a la supervisión de procesos y resultados. También abarca la gestión de recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, asegurando que todos estos elementos se utilicen de manera óptima. Un sistema de control efectivo integra herramientas y técnicas de monitoreo, como auditorías, sistemas de información gerencial, y evaluaciones de desempeño, que ayudan a identificar áreas de mejora y a promover la responsabilidad y transparencia dentro de la organización. En resumen, el control es una función clave que contribuye al logro de la visión y misión de la empresa, fomentando la eficiencia operativa y la competitividad en el mercado. (Munch, 2018)

Las veces que tuve que actualizar datos de un cliente y veía que la tablet no servía, mientras reportaba el incidente, iba realizando el proceso de manera tradicional, entonces iniciaba por validar la autenticación de huellas del cliente en el aplicativo SOFIA, a través de la transacción RNEC, cuando las huellas del cliente quedaban verificadas, ingresaba al aplicativo CRM a consultar la información del cliente, se registraban los datos que necesitaba actualizar y en ese punto, cuando ya estaba actualizada toda la información, solicitaba al Jefe de Servicios de la oficina que guardara la información e imprimiera el documento.

Este proceso realizado por JDS tarda 4 minutos, mientras ingresa a CRM, consulta el cliente, guarda la información e imprime el documento, confirma el proceso y debemos ir por el documento para presentarlo al cliente, que revise que si quedó correcta la información, tomarle firma y huella, confirmar que la información también quedó guardada en el aplicativo CRM, para posteriormente escanear el documento, subirlo al aplicativo Carpeta Digital, y en el archivo virtual del cliente, guardar el documento.

Al cabo de este proceso, han pasado como mínimo 25 minutos, eso no es todo, porque luego, se debe hacer un acta de destrucción documental para subirla también al archivo digital y poder destruir el documento que firmó el cliente. Gestión del cambio: Proceso de planificar, implementar y controlar cambios dentro de la entidad para mejorar su eficiencia y efectividad, Incluye la identificación de necesidades de cambio, la planificación de estrategias y la implementación de acciones. "La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado". (José A. Fernández Arenas).

"El cambio planeado está determinado por la orientación de los procesos de transformación como resultado de la reflexión y el ajuste gradual de las organizaciones. A su vez, el cambio emergente o súbito se relaciona con la capacidad de responder rápidamente a las situaciones inesperadas que pueden presentarse en el entorno organizacional." (Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor, s.f.)

"El desarrollo organizacional utiliza varias técnicas para identificar y resolver problemas. En esencia, se enfoca en toda la organización (o en un segmento importante), en tanto que el desarrollo del administrador se concentra en el individuo. Estos enfoques se apoyan uno al otro y deben estar integrados para mejorar la eficacia de los gerentes y la empresa." (Munch, 2018)

Cada vez que se debe actualizar los datos de un cliente de manera tradicional, se están gastando muchos recursos. Estamos hablando que, el documento como tal, consta de 3 páginas, lo cual son dos hojas. Cada vez que se imprime una página se cuenta como un timbre de escáner en la multifuncional, lo que genera un consumo de energía, se utiliza la tinta de la impresora y la tinta de esfero cuando el cliente va a firmar, así mismo se utiliza el dactilógrafo para dejar registro de la huella del cliente en el documento.

Al finalizar la atención se gasta una hoja más con la impresión del acta de destrucción de documentos, dos timbres de escáner y más tinta, tanto de impresora, como de esfero ya que se debe

firmar por el asesor y por el JDS antes de cargar el documento en la nube y posteriormente destruirlo.

En resumen, por cliente se consumen 3 hojas, 5 timbre de escáner, tinta de esfero y del dactilógrafo.

“Todas las herramientas o técnicas de planeación son técnicas de control. A partir del momento en que se determina un objetivo (si éste es correctamente definido) se establece un control ya que un objetivo es un estándar. Por lo tanto, un adecuado control depende de una eficiente planeación y viceversa.

Dentro de las técnicas de control destacan, por su mayor representatividad, los sistemas de información.” (Munch, 2018)

Hoy en día, uno de los recursos más importantes para las personas, es el tiempo. Disponer de tiempo para hacer trámites bancarios es muy difícil para la mayoría de personas que deben trabajar, cumplir horarios, realizar diferentes tareas en el hogar, cuidar de sus hijos, entre otras. Cuando se dirigen al banco, lo que esperan es no demorarse mucho, sin embargo, hay oficinas que manejan una afluencia de público muy alta, o se realizan procesos muy extensos y dispendiosos con cada cliente.

El hecho de demorarse atendiendo una solicitud de un solo cliente, implica que las personas que llegaron después de ese cliente, deban esperar mucho más en sala de espera y el que se incrementen los tiempos no los afecta al cliente, sino a la oficina como tal. Es natural que después de esperar a ser atendido, cuando por fin llaman su turno, quieran que el proceso sea diligente y le den solución, pero ya cuando pasan 25 minutos esperando a que se actualice un dato, los clientes estaban molestos, indispuestos, en ocasiones eran groseros, no comprendían que algo tan necesario como lo es mantener sus datos actualizados, fuera tan demorado y traumático.

"El proceso de realizar actividades y terminarlás eficientemente con y a través de otras personas". (Stephen P. Robbins) responsabilidad social empresarial es “considerar seriamente el efecto de las acciones de la compañía en la sociedad”. Un concepto más reciente, pero similar al de responsabilidad social, es el de sensibilidad social, que en términos sencillos significa “la capacidad de

una empresa para relacionar sus operaciones y políticas con el entorno social de forma que sean benéficas para empresa y sociedad”. (Responsabilidad Social de los Administradores, s.f.)

En una oficina se realizan diferentes seguimientos, por lo cual debemos ceñirnos a los indicadores con los cuales se mide el rendimiento de la oficina y su correcto manejo de recursos para cumplir la meta y que la oficina obtenga una buena calificación y posición en el ranquin nacional. En esta medición participamos todos los colaboradores de la oficina, 1 gerente, 1 JDS, 4 cajeros y 5 asesores comerciales.

Cada uno debe garantizar su correcto trabajo para aportar al cumplimiento de los indicadores, sin embargo, no siempre se dan los resultados, en ocasiones por temas que no se pueden controlar, como la caída de red, que los dispositivos no funcionen, que se dañe el digiturno, o cuando por equivocación cometemos algún error, como no enviar un documento, no brindar un buen servicio, descuadres de caja, consumo excesivo de energía, de agua, de papel, timbres de escáner, entre otros.

“La efectividad del control está en relación directa con la precisión de los indicadores ya que éstos permiten la ejecución de los planes dentro de ciertos límites, minimizando errores y, consecuentemente, evitando pérdidas de tiempo y dinero. Independientemente del tamaño de la empresa, los objetivos e indicadores correctamente establecidos son los estándares que sirven para evaluar el logro de resultados. Una de las ventajas de este método es que se utilizan razones o indicadores cuantitativos.” (Munch, 2018)

El ambiente laboral no era muy bueno porque los asesores sentíamos que teníamos mucha carga operativa y el gerente a fin de mes nos llamaba la atención por no cumplir con las metas comerciales, la situación era recurrente en algunos compañeros y muy ocasional en mi cargo, sin embargo, descuidábamos la gestión comercial por todos los procesos operativos que teníamos pendientes, el hecho de escanear todos los documentos para subirlos al archivo digital y luego hacerles

acta para enviarlos a destrucción, es una tarea dispendiosa y requería mucho tiempo que pudimos haber invertido en llamar clientes para ofrecimiento de nuevos productos o campañas.

Dando continuidad al avance de las actividades necesarias para desarrollar el proyecto, inicio con un seguimiento diario a las aplicaciones que se iban a necesitar para optimizar tiempo y recursos, teniendo en cuenta que las mismas aplicaciones ya se usaban en la actualización de datos tradicional, solo que por separado. Empiezo a registrar la frecuencia de uso, tiempos en cargar, qué tanto presentaban fallas, si estaban habilitados para todos los asesores y conexión con la intranet. "La administración consiste en lograr que se hagan las cosas mediante otras personas". (Dr. George R. Terry)

La metodología para el diseño de sistemas, sugiere que los cambios que implica la implementación del modelo conceptual a la realidad sean explicitados, esto es, que sean expresados con claridad, para entonces sí desarrollar sistemas de ayuda con apoyo en la tecnología de información y comunicación, con base en los cuales se sistematizarán las actividades de gestión que deben ser realizadas en los procesos clave, documentando su funcionamiento en procedimientos e instrucciones de trabajo según los lineamientos establecidos por la familia de normas ISO 9000. (Gonzalez, 2017)

Se realizaron dos auditorías en un mes, una por parte del analista de recursos físicos y el otro administrativo. La frecuencia es semestral, sin embargo, el analista de recursos físicos, nos hizo énfasis en el ahorro que debíamos generar ya que el banco estaba reduciendo los pedidos por oficina y el analista administrativo, nos mostró cifras de los KPI's y el puesto en el que se encontraba la oficina, tuvimos que hacer plan de acción para mejorar calificaciones y poder subir de puesto de ahí a la próxima visita que iba a ser en 6 meses.

Esto significa que el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), a la vez que se realiza para el conjunto de la organización, también se debe plantear de forma alineada para todas y cada una de las mencionadas áreas funcionales donde, por despliegue, es necesario planear,

organizar, dirigir y coordinar con cada una de estas áreas (producción y operaciones, contable y financiera, de marketing, desarrollo humano, etc.). (Bernal Torres, 2022)

Viendo los resultados del mes y en pro de mejorar no solo el trabajo de nosotros los asesores, sino el servicio al cliente, solicité una reunión con el gerente y el JDS de la oficina para darles a conocer la propuesta que estaba desarrollando en la práctica profesional, especificando detalles de cómo sería su funcionamiento y los beneficios para la oficina en general. Los dos comprenden la idea y dan aval para continuar con el proyecto de la práctica profesional implementándola en la oficina.

De las funciones del proceso administrativo, la planeación es la función más controvertida, puesto que, para muchos críticos de la planeación, en un ambiente tan dinámico, complejo e incierto como el actual, es imposible prever los eventos del futuro y, por consiguiente, planear para responder a ellos; además, estos críticos consideran que la planeación impide la creatividad y la innovación, factores claves e indispensables en un ambiente de cambio e incertidumbre (Bernal, 2017).

7. CONCLUSIONES

En conclusión, el proceso de sistematización llevado a cabo en la oficina 171 del Banco de Bogotá permitió obtener una visión más amplia y detallada de un proceso específico. Desde la comprensión del flujo de trabajo actual hasta la formulación de una nueva propuesta, se logró identificar y analizar oportunidades de mejora. Esto facilitó la supervisión de los procesos y la recopilación de datos, creando un entendimiento común entre todas las partes involucradas. Como resultado, se simplificó la interpretación de la información, documentos y recursos, promoviendo así la integración de la gestión de calidad.

La sistematización de la práctica profesional facilitó la comprensión del desarrollo e implementación de estrategias, técnicas y herramientas que contribuyeron a alcanzar el objetivo. Trabajar en la mejora de un proceso que requiere tiempo y esfuerzo generó un sentimiento de superación. Gracias a la estandarización y simplificación, se logró una mejora continua en la oficina, abarcando el proceso desde el cómo se hace, hasta los responsables de llevarlo a cabo.

Al identificar las causas de ineficiencia, la mala organización, los cuellos de botella y los métodos obsoletos en la oficina 171 del Banco de Bogotá, se estableció un proceso metódico mucho más eficaz y sencillo para la actualización de datos. Esto contribuyó significativamente a la reducción de los tiempos de ejecución, incrementando la productividad y aumentando la motivación de los colaboradores. La mejora del proceso aumentó la capacidad y la visión de la oficina para identificar más áreas de oportunidad. Se demostró que, a través de la mejora de procesos, es posible administrar los recursos de manera óptima y aumentar los niveles de productividad.

"El proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional" (Hitt, Black y Porter). Trabajar las habilidades directivas en la oficina fue lo que me hizo convertir en un mejor profesional capaz de crear valor en el

Banco de Bogotá, en mi equipo de trabajo, desarrollar las habilidades directivas me permitieron crear relaciones con otros líderes dentro del banco influyendo positivamente. "La dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes".

(Koontz y O'Donnell).

RECOMENDACIONES

Partiendo del hecho que la sistematización de experiencias es un proceso flexible y adaptativo, se ofrecen las siguientes recomendaciones:

El proceso de sistematización permite organizar la información recopilada para facilitar su análisis. Es indispensable sistematizar la información porque favorece a la identificación de patrones y lecciones aprendidas, así mismo hace una reflexión sobre su significado, ajusta el enfoque según sea necesario mejorando la metodología.

La sistematización de la información se puede producir durante el trabajo de campo o posterior a ello. Durante la preparación del proyecto, destaca la importancia de la sistematización y la responsabilidad de las partes involucradas para registrar y ordenar correctamente la información, así como participar activamente en la sistematización, haciendo indispensable la labor de documentar los hallazgos y compartirlos, utilizando formatos accesibles y atractivos.

Una manera de facilitar el proceso de sistematización y análisis es, definir objetivos claros, estableciendo metas específicas como mejorar procesos o capitalizar conocimiento. Identificar experiencias relevantes que ofrezcan lecciones valiosas y sean representativas. Utilizar herramientas y métodos adecuados que se adapten al contexto y objetivos, como entrevistas, grupos focales o análisis de documentos. Usar los hallazgos para informar decisiones y mejorar prácticas. La sistematización promueve una cultura de aprendizaje continuo y de reflexión.

Referencias

- B., W. B. (2008). Líderes. Estrategias para un liderazgo eficaz. España: Paidós.
- Banco de Bogotá. (s.f.). Obtenido de <https://www.bancodebogotainternacional.com/bbi/es/thebank/history>
- Bernal Torres, C. A. (2022). Proceso Administrativo: para la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones del siglo XXI. Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (s.f.). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mcgraw-Hill.
- Drucker, P. F. (1985). Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles. New York: Harper & Row.
- Elkington, j. (2020). Green Swans: The Coming Boom in Regenerative Capitalism. Greenleaf Book Group LLC.
- Escuela de Unidad Editorial. (s.f.). Obtenido de <https://www.escuelaunidadeditorial.es/blog/marketing-y-comunicacion/la-importancia-de-la-mejora-de-procesos-en-una-empresa>
- Fayol, H. (1967). Administración Industrial y General. Herrero Hnos.
- Follett, M. P. (1918). The New State.
- Gonzalez, A. A. (2017). Análisi y Diseño de procesos. Pearson Educación.
- Kramer, M. E. (2011). Cración de Valor Compartido.
- Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. (s.f.). Obtenido de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1795/HTML
- McGregor, D. (1960). Sociología de la Empresa. El Lado humano de las Organizaciones.
- Moreno Fernández, P. J. (2015). Manual de Investigación en Educación. Bogotá: Ediciones Unisalle.
- Munch, L. (2018). Administración. Pearson Educación.
- Paul Hawken, A. L. (1999). Capitalismo natural: creación de la próxima revolución industrial.

Responsabilidad Social de los Administradores. (s.f.). Obtenido de [https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/stage.aspx?il=18495&pg=epubcfi\(/6/48\[data-uuid-7cc0769f218b4c16a97d38bf4bfa3e44\]!/4/2\[data-uuid-5e018b290b3646dea9394bbc49bcf1a6\]/4\[data-uuid-e4d75238875a42169ba116bdf98f7637\]/2\[data-uuid-61c83972962149268b](https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/stage.aspx?il=18495&pg=epubcfi(/6/48[data-uuid-7cc0769f218b4c16a97d38bf4bfa3e44]!/4/2[data-uuid-5e018b290b3646dea9394bbc49bcf1a6]/4[data-uuid-e4d75238875a42169ba116bdf98f7637]/2[data-uuid-61c83972962149268b)

Yin, R. K. (2009). *Case Study Research: Design and Methods*. California: Thousand Oaks.

Anexos

Informe final Práctica Profesional

Matriz de Sistematización

Palabra clave	Título de la experiencia	Descripción de la experiencia	ubicación en el tiempo (semanas)	Reflexión	Glosa	Propuesta de solución estudiante de Administración de Empresas	Concepto de la administración asociado	Definición desde el concepto y los autores
Identificación del problema	Fallo de las herramientas tecnológicas	El proceso de actualización de datos de clientes vinculados a la oficina 171 del Banco de Bogotá en la ciudad Bogotá, se hace a través de tablets y se identificó que estos dispositivos fallaban constantemente, no tenían las huellas, no cargaba la intranet y la información no quedaba guardada.	1	Todos los días atendiendo al rededor de 25 a 35 clientes, de los cuales un 15% solicitan actualizar sus datos. En principio era un proceso fácil, porque como asesor escucha a la tablet digital y hacía el proceso desde ahí, pero hace año y medio, las tablets empezaron a tener fallas, el reporte lo hacía al gerente y al equipo de atención y apoyo al usuario digital, para que revisaran, pero al final, después de esperar 30 minutos en el chat con el técnico, las respuestas eran. Debe reiniciar la tablet, son fallas de conexión, hay intermitencia en la red, estamos presentando fallas con el operador, entre otros. Lo anterior se volvió muy frecuente y a las veces que servía la tablet fueron contadas, al final del proceso el cliente tardaba con un asesor como mínimo 25 minutos, solo para actualizar los datos y eso ocasionaba una mala experiencia aunque muchos entendieran y tuvieran paciencia, sin embargo, muchos también, se fueron disgustados y tuvieron que volver otro día a la oficina.		Informe de seguimiento muestreo de error y fallas en las tablets	Control: Proceso de medir y evaluar el desempeño de la entidad en relación con sus objetivos y estándares establecidos. Incluye la identificación de desviaciones y la implementación de acciones correctivas.	El control es para asegurarse de que todo va de acuerdo a las reglas y órdenes establecidos" (Henri Fayol). El control en una organización es una de las funciones fundamentales dentro del proceso administrativo, esencial para asegurar que los objetivos y metas de la empresa se cumplan de manera eficiente y eficaz. Se trata de un proceso sistemático que permite a los gerentes supervisar y regular las actividades organizacionales para que se alineen con los planes establecidos. El control implica la medición del desempeño actual, la comparación de este desempeño con los estándares predefinidos, y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario para corregir desviaciones significativas. Esta función no solo ayuda a mantener la dirección correcta de la organización, sino que también proporciona una retroalimentación vital que facilita la mejora continua y la adaptación a los cambios del entorno. (Bernal Torres, 2022). Además, el control en una organización no se limita a la supervisión de procesos y resultados. También abarca la gestión de recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, asegurando que todos estos elementos se utilicen de manera óptima. Un sistema de control efectivo integra herramientas y técnicas de monitoreo, como auditorías, sistemas de información gerencial, y evaluaciones de desempeño, que ayudan a identificar áreas de mejora y a promover la responsabilidad y transparencia dentro de la organización. En resumen, el control es una función clave que contribuye al logro de la visión y misión de la empresa, fomentando la eficiencia operativa y la competitividad en el mercado. (Munch, 2018)
Identificación del problema	Pérdida de tiempos y momentos por parte del personal	Al recurrir al proceso tradicional para actualizar los datos del cliente, se evidencia que el proceso es muy largo, dispendioso y redundante. Se identificó que un asesor gastaba mucho tiempo en este proceso lo que era susceptible de mejora.	2	Las veces que tuve que actualizar datos de un cliente y veía que la tablet no servía, mientras reportaba el incidente, iba realizando el proceso de manera tradicional, entonces iniciaba por validar la autenticación de huella del cliente en el aplicativo SOFIA, a través de la transmisión RNIC, cuando las huellas del cliente quedaban verificadas, ingresaba al aplicativo CRM a consultar la información del cliente, se registraban los datos que necesitaba actualizar y en ese punto, cuando ya estaba actualizada toda la información, solicitaba al jefe de Servicios de la oficina que guardara la información e imprimiera el documento. Este proceso realizado por JDS tardó 4 minutos, mientras ingresa a CRM, consulta el cliente, guarda la información e imprime el documento, confirma el proceso y debemos ir por el documento para presentarlo al cliente, que revise que el quedó correcta la información, tomarse firma y huella, confirmar que la información también quedó guardada en el aplicativo CRM, para posteriormente escanear el documento, subirlo al aplicativo Carpeta Digital, y en el archivo virtual del cliente, guardar el documento. Al cabo de este proceso, han pasado como mínimo 35 minutos, eso no es todo, porque luego, se debe hacer un acta de destrucción documental para subirlo también al archivo digital y poder destruir el documento que firmó el cliente.	La mayoría de veces, los clientes se iban molestando, en ocasiones se presentaban discusiones entre cliente-asesor, ocasionaba molestias en el cliente que estaba esperando, el asesor quedaba molesto, porque en cierta manera, se toma personal el hecho que el cliente se disguste y se enojen. La situación genera desgaste mental y físico al finalizar el día.	Informe de medición de tiempos empleados con detalle en el proceso	Gestión del cambio: Proceso de planificar, implementar y controlar cambios dentro de la entidad para mejorar su eficiencia y efectividad, incluye la identificación de necesidades de cambio, la planificación de estrategias y la implementación de acciones.	"La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado". (José A. Fernández Arenas). "El cambio planeado está determinado por la orientación de los procesos de transformación como resultado de la reflexión y el ajuste gradual de las organizaciones. A su vez, el cambio emergente o súbito se relaciona con la capacidad de responder rápidamente a las situaciones inesperadas que pueden presentarse en el entorno organizacional." (Los procesos de cambio organizacional) "la generación de valor. (...) El desarrollo organizacional utiliza varias técnicas para identificar y resolver problemas. En esencia, se enfoca en toda la organización (o en segmentos importantes), en tanto que el desarrollo del administrador se concentra en el individuo. Estos enfoques se apoyan uno a otro y deben estar integrados para mejorar la eficacia de los gerentes y la empresa." (Munch, 2018)
Identificación del problema	Uso excesivo de recursos o uso de recursos innecesarios	Se evidenció mucha utilización de recursos como hojas impresas, timbres de impresora, tinta, escaner, energía, para luego cargar el documento a un aplicativo y posteriormente destruirlo, lo que se puede obviar porque la información finalmente queda en la nube.	3	Cada vez que se debe actualizar los datos de un cliente de manera tradicional, se están gastando muchos recursos. Estamos hablando que, el documento como tal, consta de 3 páginas, la cual son dos hojas. Cada vez que se le imprime una página se cuenta como un timbre de escaner en la funcionalidad, lo cual genera un consumo de energía, se utiliza la tinta de la impresora y la tinta de esfuerzo cuando el cliente va a firmar, así mismo se utiliza el dactilógrafo para dejar registro de la huella del cliente en el documento. Al finalizar la atención se gasta una hoja más con la impresión del acta de destrucción de documentos, dos timbre de escaner y más tinta, tanto de impresora, como de escaner ya que se debe firmar por el asesor y por el JDS antes de cargar el documento en la nube y posteriormente destruirlo. En resumen, por cliente se consumen 3 hojas, 5 timbre de escaner, tinta de estero y del dactilógrafo.	En meses anteriores ya se había hablado de diferentes formas en las que podíamos ahorrar papel entre todos en la oficina y quedamos en un acuerdo en el buscamos formas de impresión reducida, así así, este proceso específicamente, seguía generando un consumo alto y los indicadores según viendo afectados.	Informe de inventario con relación de recursos físicos gastados en el desarrollo del proceso	Sostenibilidad: Proceso de gestionar los recursos y operaciones de la entidad para minimizar su impacto ambiental y asegurar su viabilidad a largo plazo.	"La Administración es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad". (Lourdes Münch Gálindo y José García Martínez) "Todas las herramientas y técnicas de planeación son técnicas de control. A partir del momento en que se determina un objetivo (a éste es correctamente definido) se establece un control ya que un objetivo es un estándar. Por lo tanto, un adecuado control depende de una eficiente planeación y viceversa. Dentro de las técnicas de control destacan, por su mayor representatividad, los sistemas de información." (Munch, 2018)
Identificación del problema	Altos tiempos de espera, mayor índice de quejas	Con la realización de ese proceso se percibió a molestia de los clientes cuando al cabo de 12 minutos con el asesor, aún no quedaba actualizada la información, se notaban disgustados y mencionaban que ya llevaban mucho tiempo. Así mismo se incrementa el tiempo de espera para los clientes que también turno y aún no eran atendidos.	4	Hoy en día, uno de los recursos más importantes para las personas, es el tiempo. Disponer de tiempo para hacer trámites bancarios es muy difícil para la mayoría de personas que deben trabajar, cumplir horarios, realizar diferentes tareas en el hogar, cuidar de sus hijos, entre otras. Cuando se dirigen al banco, lo que esperan es no demorarse mucho, sin embargo, hay oficinas que manejan una afluencia de público muy alta, o se realizan procesos muy lentos y dispendiosos con cada cliente. El hecho de demorarse atendiendo una solicitud de un solo cliente, implica que las personas que llegaron después de ese cliente, deba esperar mucho más en sala de espera y el que se incrementen los tiempos no los afecta al cliente, sino a la oficina como tal. Es natural que después de esperar a ser atendido, cuando por fin llaman su turno, quieran que el proceso sea diligente y le den solución, pero va cuando pasan 25 min esperando a que se actualice un dato, los clientes estaban molestos, insatisfechos, en ocasiones eran groseros, no comprendían que algo tan necesario como lo es mantener sus datos actualizados, fuera tan demorado y traumático.		Informe de tabulación de información obtenida a través de encuestas realizadas a los clientes	Responsabilidad social: Es el compromiso de la entidad para contribuir al bienestar social y ambiental, más allá de las obligaciones legales y económicas.	"El proceso de realizar actividades y terminales eficientemente con y a través de otras personas". (Stephen P. Robbins) "La responsabilidad social empresarial es "considerar seriamente el efecto de las acciones de la compañía en la sociedad". Un concepto más reciente, pero similar al de responsabilidad social, es el de ser socialmente responsable, que en términos sencillos significa "la capacidad de una empresa para responder a las necesidades y políticas con el entorno social de forma que sean beneficiosas para empresa y sociedad". (Responsabilidad Social de los Administradores, s.f.)
Identificación del problema	Baja calificación para la oficina	Los KPI's de la oficina 171 del Banco de Bogotá presentaron afectación, ya que se aumentaron las quejas, se incrementó el consumo de servicios y de inventario, la oficina quedó con baja calificación y altas pendientes de plan de mejora.	5	En una oficina se realizan diferentes seguimientos, por lo cual debemos señalarmos a los indicadores con los cuales se mide el rendimiento de la oficina y su correcto manejo de recursos para cumplir la meta y que la oficina obtenga una buena calificación y posición en el ranking nacional. En esta medición participamos todos los colaboradores de la oficina, 1 gerente, 1 JDS, 4 cajeros y 5 asesores comerciales. Cada uno debe garantizar su correcto trabajo para aportar al cumplimiento de los indicadores, sin embargo, no siempre se dan los resultados, en ocasiones por temas que no se pueden controlar, como la caída de red, que los dispositivos no funcionan, que se daña el dactilógrafo, o cuando por equivocación cometemos algún error, como no enviar un documento, no brindar un buen servicio, descuidarse de caja, consumo excesivo de energía, de agua, de papel, timbres de escaner, entre otros.		Flujograma para el Proceso de actualización de datos	Organización: Estructura y distribución de las tareas, responsabilidades y recursos dentro de una entidad para lograr sus objetivos de manera eficiente. Diseño de procesos: Flujograma	"La efectividad del control está en relación directa con la precisión de los indicadores ya que éstos permiten la ejecución de los planes dentro de ciertos límites, minimizando errores y los cuestionamientos, evitando pérdidas de tiempo y dinero. Independientemente del tamaño de la empresa, los objetivos e indicadores correctamente establecidos son los estándares que sirven para evaluar el logro de resultados. Una de las ventajas de este método es que se utilizan razones o indicadores cuantitativos." (Munch, 2018)
Identificación del problema	No cumplimiento en metas comerciales	Al finalizar el mes, no todos los asesores logran cumplir su meta comercial, resulta muy dispendioso atender todos los procesos operativos y por consiguiente, no le dedicamos el tiempo necesario a la venta, se sienten agotados, con falta de energía, sienten que pierden mucho tiempo y sus rendimientos cada vez disminuyen más.	6	El ambiente laboral no era muy bueno porque los asesores sentíamos que teníamos mucha carga operativa y el gerente a fin de mes nos llamaba la atención por no cumplir con las metas comerciales, la situación era recurrente en algunos compañeros y muy ocasional en mi cargo, sin embargo, discutíamos la gestión comercial por todos los procesos operativos que teníamos pendientes, el hecho de escanear todos los documentos para subirlos al archivo digital y luego hacerles acta para enviarlos a destrucción, es una tarea dispendiosa y requería mucho tiempo que pudimos haber invertido en llevar clientes para ofrecimiento de nuevos productos o campañas.	Fue un tema que debió hablarse con el gerente en ese momento, pero como asesores, solo aceptamos que no cumplimos las metas y generamos nuevos compromisos para el siguiente mes, no se mencionó de la carga operativa que tenía el puesto y los excesos que se estaban presentando.	Herramienta de gestión comercial CRM integrando todas las bases.	Tecnología: Uso de herramientas, sistemas y procesos para mejorar la eficiencia y efectividad organizacional.	la planeación funcional a t́actico se debe desprender de la planeación corporativa. Es aquella que se formula para ser desarrollada por cada una de las áreas funcionales básicas o dependencias, o conjunto de estas, en las que se estructura la implementación de las organizaciones, y cuyo propósito es definir el aporte de cada área o dependencia a la planeación corporativa. Esta planeación se fundamenta en el mediano plazo. (Bernal Torres, 2022)
Solución alternativa	Entrevista	Se comenta la propuesta al gerente y Jefe de Servicios de la oficina para obtener visto en el desarrollo de la propuesta, se logra tener aprobación en la viabilidad por parte de los líderes de la oficina.	7	Viendo los resultados del mes y en pro de mejorar no solo el trabajo de nosotros los asesores, sino el servicio al cliente, solicité una reunión con el gerente y el JDS de la oficina para darme a conocer la propuesta que estaba desarrollando en la práctica profesional, especificando detalles de cómo sería su funcionamiento y los beneficios para la oficina en general. Los dos comprenden la idea y dan aval para continuar con el proyecto de la práctica profesional implementándola en la oficina.	Los dos son receptivos con la propuesta y muestran disposición en apoyarme con el desarrollo de la propuesta, me preguntan por los recursos que necesito y se da la primer visita entre el profesor líder de práctica, el gerente y mi persona.	Carpeta digital de custodia código OTP	Planeación Operativa: Fijar metas y objetivos, así como los medios y accionamientos para alcanzarlos, incluyendo la definición de políticas, estrategias y tácticas.	De las funciones del proceso administrativo, la planeación es la función más controvertida, puesto que para muchos críticos de la planeación, es un ambiente tan dinámico, complejo e incierto como el actual, es imposible prever los eventos del futuro y, por consiguiente, planear para responder a ellos; además, estos críticos consideran que la planeación impide la creatividad y la innovación, factores claves e indispensables en un ambiente de cambio e incertidumbre. (Bernal, 2017)
Solución alternativa	Revisión de aplicativos necesarios	Se realiza seguimiento a las diferentes aplicaciones empleadas en la oficina 171 del Banco de Bogotá, como CRM, SOFIA y CARPETA DIGITAL, para validar su correcto funcionamiento, que cumpla con los servicios requeridos para llevar a cabo el proceso de actualización de datos y verificar que se puedan integrar.	9	Dando continuidad al avance de las actividades necesarias para desarrollar el proyecto, inicio con un seguimiento diario a las aplicaciones que se iban a desarrollar para optimizar tiempos y recursos, teniendo en cuenta que las mismas aplicaciones ya se usaban en la actualización de datos tradicional, solo que separado. Empecé a registrar la frecuencia de uso, tiempos en cargar, que tanto presentaban fallas, si estaban habilitados para todos los asesores y conexión con la intranet.	En general, las tres (CRM, SOFIA y Carpeta Digital) mostraron buenos resultados, su funcionamiento adecuado favoreció la idea propuesta, aunque el aplicativo Carpeta digital sí mostró una falla, tuvo una frecuencia de día y medio por mes en que presentaba error y yo permitía el ingreso, por lo que se tuvo que reportar a atención a usuarios la falla para que trabajaran en ello y corrigieran la situación.	Planilla con registro de tiempo en servicio y de fallas de las aplicaciones	Productividad: Relación entre los productos o servicios, y los recursos utilizados para generarlos. Busca maximizar la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos.	"La administración consiste en lograr que se hagan las cosas mediante otras personas." (Dr. George R. Terry) La metodología para el diseño de sistemas, sugiere que los cambios que implica la implementación del modelo conceptual a la realidad sean explicados, esto es, que sean expresados con claridad, para entonces desarrollar sistemas de ayuda con apoyo en la tecnología de información y comunicación, con base en los cuales se sistematizarán las actividades de gestión que deben ser realizadas en los procesos clave, documentando su funcionamiento en procedimientos e instrucciones de trabajo según los lineamientos establecidos por la familia de normas ISO 9000. (González, 2017)

Solución alternativa	Comunicación de la propuesta	Se plantea la propuesta a los 4 asesores que también trabajan en la oficina, se indagó a cerca de su percepción y se recibió comentario acerca de cómo sería el nuevo proceso y su ejecución de cara al cliente.	8	Una vez se tiene la aprobación del gerente y el JDS, se realiza una reunión entre el equipo de asesores (5) de la oficina 171, se les plantea la idea trabajada en la práctica profesional y que se necesitaba para llevarla a cabo, así mismo les conto los beneficios de su ejecución e implementación y como aportaría al trabajo de todos. Se recibieron buenos comentarios, mostraron disposición para realizar las actividades y dejar registro de mediciones y encuestas realizadas en el momento en que se requirieran.	De los cargos que se encuentran en la oficina, los asesores son parte fundamental no solo en los resultados, sino en el desarrollo de mi proyecto, ya que son ellos los que están de cara al cliente y viven la misma experiencia desde mi cargo, comprenden exactamente lo que se quería lograr, era fundamental tener Voto de parte de ellos y yo estaba muy receptiva a cualquier sugerencia que me hicieran.	Acta de reunión entre el equipo de la oficina con la presentación de la propuesta a implementar	Organización: Estructura y distribución de las tareas, responsabilidades y recursos dentro de una entidad para lograr sus objetivos de manera eficiente. Diseño de procesos: Flujograma	"La armonía y la unidad de la gente en una empresa son una gran fuente de vitalidad para ella. Por tanto, debe hacer esfuerzos para establarla". (Henri Fayol)
Solución alternativa	Presentación de la propuesta	A través de una videoconferencia, se pasa la propuesta al área de sistemas junto con el gerente, para su revisión y análisis.	10	Contando con la aprobación de todos en la oficina y con apoyo del gerente se consigue la oportunidad de programar una reunión por Teams con el área de desarrollo tecnológico para que uno de los ingenieros escuchara la propuesta y nos dijera que tan viable era el desarrollo de la propuesta desde su área. Me indicó que era algo que se podía hacer y su desarrollo iba a tomar al rededor de dos meses para lograr implementarlo en todas las oficinas, pero que si se podía hacer.	Al ser el banco una entidad tan grande, tuvimos que solicitar un permiso para lograr la aplicación de la propuesta solo en mi computador, sin afectar el trabajo de los demás compañeros, ya que no se alcanza a tener la aprobación de implementarlo en todo el banco por temas de tiempo, la propuesta se pasó pero queda en proceso de revisión, por lo tanto solo pudimos trabajar desde un computador de la oficina 171,	Prueba piloto.	Tecnología: Uso de herramientas, sistemas y procesos para mejorar la eficiencia y efectividad organizacional.	"un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado". Con base en esta definición, podemos afirmar que ninguna organización es más que sus procesos, pues éstos son el vehículo para entregar valor a sus clientes(interno y externo). Con el tiempo, un proceso que no reciba mantenimiento adecuado actualización periódica deja de ser eficiente en su operación y, por lo tanto, el resultado que genera no será pertinente. (Gonzalez, 2017)
Solución alternativa	Flujograma	Se elabora un nuevo flujograma que muestre el paso a paso propuesto para la actualización de datos en un tiempo máximo de 5 min	11	Al revisar el flujograma del proceso actual se evidencia que consta de 11 pasos y un tiempo entre 15 y 20 minutos por cliente, empiezo a diseñar el nuevo flujograma mostrando el paso a paso que sería al implementar la unificación de las 3 aplicaciones que intervienen en el proceso y se logra reducir a solo 6 pasos y un tiempo estimado de 6 minutos por cliente.	La idea principal estaba enfocada en aprovechar la era y los recursos tecnológicos que se tiene hoy en día.	Flujograma optimizando el proceso de actualización de datos	Innovación: Proceso de crear nuevas ideas, productos, servicios o procesos para mejorar la eficiencia y efectividad organizacional.	"Un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar una o varios objetivos o metas de la organización". (Reinaldo O. Da Silva)
Solución alternativa	Mejora de cifras	Desde mi cargo, como asesora, realice un reporte de los recursos que se ahorran con la implementación del nuevo proceso, lo cual va a favorecer la calificación de la oficina en las auditorías realizadas.	13	Doy inicio a un acta en el que registraba el tiempo empleado con cada cliente y con operaciones matemáticas, se identificaba cuantos recursos estaba ahorrando al implementar el proceso actual.	Un día, por ejemplo, se acercaron 4 clientes a actualizar sus datos, si se hubiera realizado el proceso de manera tradicional, se hubieran gastado 12 hojas, 16 timbres escaner, energía, tinta de refresco y diactilografía, y en promedio 1 hora y 20 min. en un solo día.	Acta informativa de tiempo empleado con cada cliente	Calidad: Proceso de asegurar que los productos y/o servicios cumplen con los estándares y expectativas de los clientes y demás partes interesadas.	"El conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización". (Diez de Castro, García del Junco, Martín Jimenez y Peniáñez Cristóbal)
Solución alternativa	Auditorías	En marzo se presenta el analista de recursos físicos y muestra cifras del consumo que se ha tenido en meses anteriores, se comenta la importancia del ahorro de diferentes recursos para los meses futuros y se generan compromisos para la siguiente auditoria.	14	Se realizaron dos auditorías en un mes, una por parte del analista de recursos físicos y el otro administrativo, la frecuencia es semestral, sin embargo el analista de recursos físicos, nos hizo énfasis en el ahorro que debíamos generar ya que el banco estaba reduciendo los pedidos por oficina y el analista administrativo, nos mostró cifras de los KPI's y el puesto en el que se encontraba la oficina, tuvimos que hacer plan de acción para mejorar calificaciones y poder subir de puesto de ahí a la próxima visita que iba a ser en 6 meses.	Cuando se dieron las visitas, apenas estaba iniciando el piloto, por lo tanto no habían cifras aún que mostraran la reducción de recursos y tiempo. En parte generó un sentimiento de tristeza por tener una mala calificación, pero me dio luz verde para mostrar los grandes beneficios que se obtendrían con la implementación del nuevo flujograma para actualizar los datos.	Plan de acción para aplicar en los próximos 6 meses	Planeación Operativa: Fijar metas y objetivos, así como los medios y accionamientos para alcanzarlos, incluyendo la definición de políticas, estrategias y tácticas.	Esto significa que el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), a la vez que se realiza para el conjunto de la organización, también se debe planear de forma alineada para todos y cada una de las mencionadas áreas funcionales donde, por desgracia, es necesario planear, organizar, dirigir y coordinar con cada una de estas áreas (producción y operaciones, contable y financiera, de marketing, desarrollo humano, etc.). (Bernal Torres, 2022)
Solución alternativa	Piloto	Se da inicio a un piloto realizado en uno de los 5 puestos que hay en la oficina, el asesor 5 es el encargado de realizar las actualizaciones de datos que llegan a la oficina, se realiza comparativo en el proceso anterior y el actual.	12	Como la propuesta solo se pudo implementar en uno de los computadores de la oficina, se habilitó mi computador desde el cargo de asesor 5 como piloto, para realizar las actualizaciones de datos que llegan a la oficina y se pudiera identificar viabilidad en su aplicación.	El hecho de atender a todos los clientes que iban a actualizar sus datos también me perjudicaba, porque estaba aceptando carga operativa y de igual manera debía cumplir las metas comerciales, fue un proceso difícil y angustiante en cierto modo, pero se logró.	Informe de clientes que solicitaban el proceso de actualización de datos	Organización: Estructura y distribución de las tareas, responsabilidades y recursos dentro de una entidad para lograr sus objetivos de manera eficiente. Diseño de procesos: Flujograma	"Coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas". (Robbins y Coulter)
Solución alternativa	Entrevistas	Se plantean diferentes preguntas para realizarlas a los clientes que requieren de este servicio en la oficina, con el propósito de obtener información a cerca de su experiencia, la percepción con el servicio, las sugerencias que tuvieran.	15	Para tener evidencia, no solo era necesario mostrar los beneficios desde mi cargo, la parte más importante eran los clientes, el banco trabaja en pro de brindar buen servicio y experiencias positivas a sus clientes, por ello, era necesario dar inicio a una recopilación de comentarios, sugerencias y/o quejas de los clientes. Se les solicitaba dos minutos al finalizar el proceso, para diligenciar una encuesta a través de lectura de código QR con el fin de medir su nivel de satisfacción.	Las entrevistas fueron realizadas de manera esporádica, en diferentes días durante un mes, según mi horario de atención.	Método de recolección de información, proceso sistemático para recopilar información de fuentes relevantes	Gestión del conocimiento: Proceso de crear, adquirir, organizar, almacenar y compartir conocimientos e información para mejorar la toma de decisiones y el desempeño organizacional.	En un proceso de planeación, una decisión es la definición de una alternativa dentro de un conjunto, a partir de la cual se realizan las diferentes actividades de la organización para lograr un determinado fin. En este sentido, una decisión es un proceso de selección de alternativas frente a un problema o situación que demanda una acción. (Bernal Torres, 2022)
Mejora de expectativas	Medición de experiencias	En las entrevistas realizadas a los clientes que se acercaron a actualizar sus datos, se identificó que el tiempo es un recurso muy importante, por lo que valoran y reconocen de manera positiva la agilización de un proceso indispensable y fundamental como este, además de la relevancia que tiene mantener los datos actualizados en su banco.	16	Muchos de los clientes que van a la oficina, son clientes frecuentes que van al menos entre una y dos veces al mes, por lo que se son clientes que conocen los procesos y sus tiempos, esos mismos clientes reconocen cuando se implementan cambios positivos o no. Hay clientes nuevos que deben cambiar algún dato y reconocen tener una experiencia positiva con el manejo del tiempo y la realización del proceso. En general, los comentarios son positivos y mencionan que así deberá ser la atención en la mayoría de solicitudes, satisfactorias y en poco tiempo.	La entrevista fue diseñada con fines educativos, el banco no hizo parte de ella, ni tuvo acceso a la información allí registrada. Aunque la encuesta se daba a conocer a todos los clientes, algunos no la diligenciaron por tiempo, porque tenían celulares antiguos, o porque no les daba seguridad. La mayoría de los clientes participan.	Análisis de info para la toma de decisiones.	Gestión del conocimiento: Proceso de crear, adquirir, organizar, almacenar y compartir conocimientos e información para mejorar la toma de decisiones y el desempeño organizacional.	"La Administración consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno". (George R. Terry)



Práctica Profesional

Informe Final

ID 830241 Angie Vanesa Mojica

NRC 60688

Docente

Manuel Ricardo Rey Romero

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá Sur

Programa Administración de Empresas

Bogotá 2024

1. NUEVO FLUJOGRAMA PARA EL RPOCESO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Este Informe final es elaborado para el Banco de Bogotá, en él se analiza la situación actual de la empresa, se recopila información relevante y se realizan evaluaciones para identificar los problemas o desafíos que enfrenta la organización. Una vez identificado el problema se procede realizar un análisis para comprender las causas y evaluar el impacto, posterior al análisis se genera un plan detallado, siempre estudiando diferentes alternativas para encontrar la solución adecuada.

2. OBJETIVO GENERAL

Proponer una mejora al proceso actualización de datos para disminuir tiempos de atención y recursos físicos a las oficinas del Banco de Bogotá.

2.1 Objetivos Específicos:

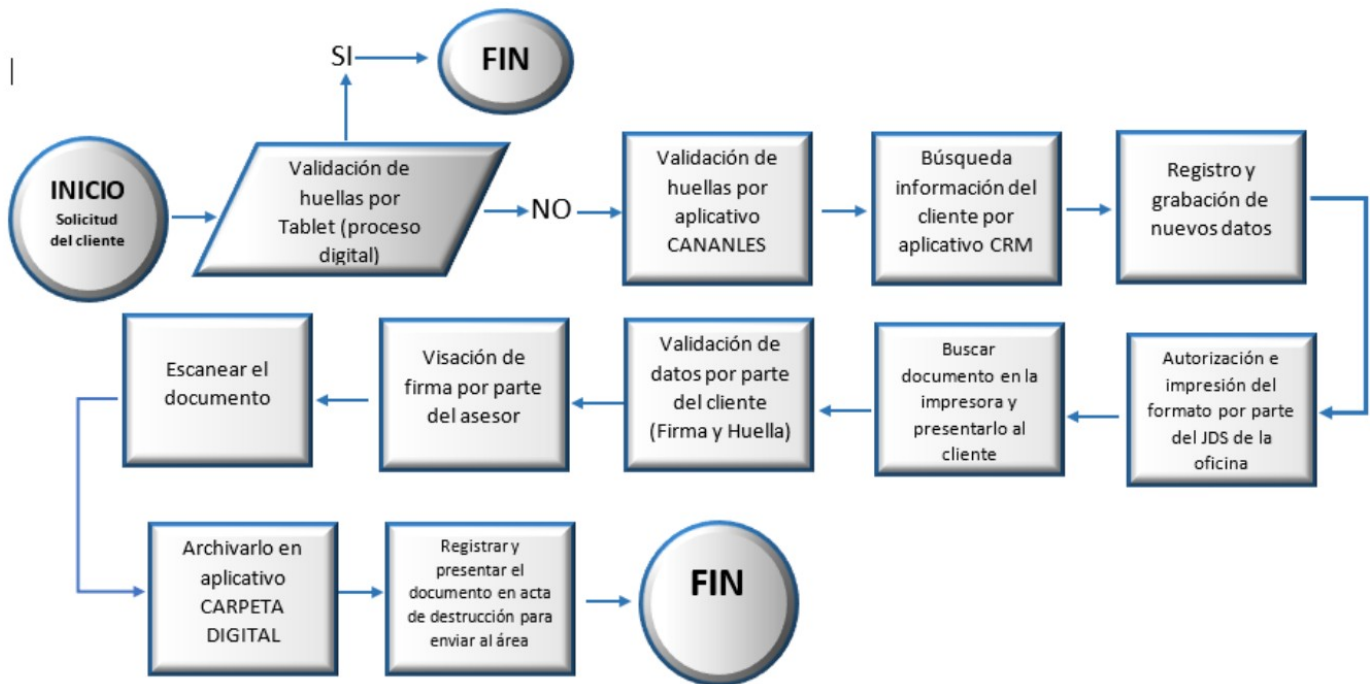
Avalar el correcto funcionamiento de las aplicaciones que maneja el Banco para garantizar su adecuado funcionamiento y así tener viabilidad en el trabajo integrado entre ellas.

Generar una optimización en los tiempos de atención y en los recursos físicos empleados para reducir costos y mejorar los índices de las calificaciones de KPI's en las oficinas.

3. PROBLEMÁTICA IDENTIFICADA

Actualmente, el Banco de Bogotá es líder en procesos digitales, una de las solicitudes que más realizan los clientes es actualizar los datos, sin embargo, debido a las fallas del servicio digital, este proceso se ve interrumpido y debe realizarse de manera tradicional. Esto implica un mayor tiempo y esfuerzo por parte del asesor, ya que debe realizar todo el proceso manualmente. Se realiza a través del aplicativo CRM en el que se registran los datos del cliente, se guarda la información, se envía una autorización interna al jefe de servicios de la oficina para que la apruebe y se imprima el documento, posteriormente se le entrega al cliente para su revisión y firma, se le realiza proceso de visación y se escanea para archivar digitalmente en el aplicativo Carpeta digital, para luego enviar a destrucción. En promedio este proceso se está realizando entre 15 y 17 minutos.

Proceso actual:



Esta problemática puede generar alto riesgo de que se cometan errores en el proceso de registro y archivo de los documentos, lo que podría generar confusiones y pérdida de información importante.

4. ACTIVIDADES REALIZADAS

ACTIVIDADES A DESARROLLAR		Tiempo de Ejecución	
		SEMANAS	HORAS
1.1	Realizar medición al funcionamiento de las tablets en la oficina, para determinar con qué frecuencia presentan error.	1	12
1.2	Hacer seguimiento al tiempo empleado por los asesores al realizar una actualización de datos de manera tradicional.	3	12
1.3	Registrar el inventario de los recursos físicos empleados al hacer la actualización de datos de manera tradicional.	5	10
1.4	Corroborar que el proceso quede en línea y la información registre en el sistema de manera adecuada.	7	8
1.5	Validar el archivo digital confirmando que las actualizaciones estén debidamente cargadas.	8	8
1.6	Confirmar el correcto funcionamiento de las aplicaciones del banco en la oficina, junto con el área de sistemas y programación.	5	9
1.7	Realizar una encuesta de satisfacción a los clientes que solicitan actualizar los datos en la oficina.	12	20
1.8	Tabular los resultados entre el proceso tradicional y el digital, según calificaciones, experiencias y comentarios de los clientes.	15	12
1.9	Diseñar el flujograma adecuado para optimizar el proceso de actualización de datos.	4	9

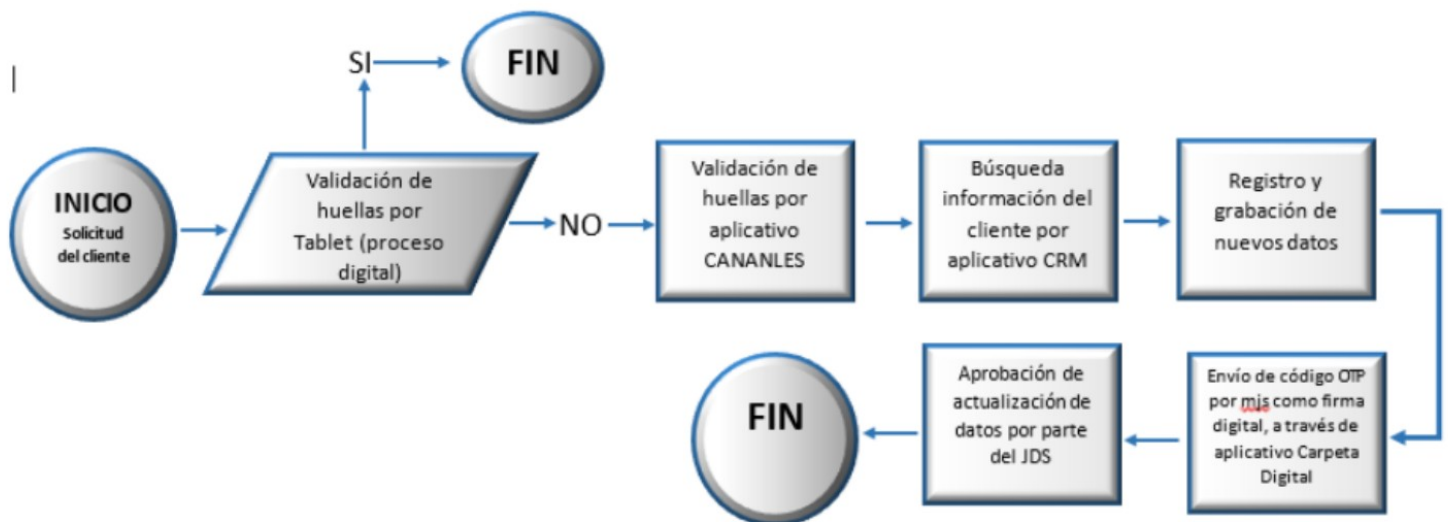
5. ENTREGABLES LOGRADOS

1. Informe de seguimiento muestreo de error y fallas en las tablets.
2. Informe medición de tiempos empleados con detalle en el proceso.
3. Informe de inventario con relación de recursos físicos gastados en el desarrollo del proceso.
4. Informe de tabulación de información obtenida a través de encuesta realizada a los clientes.

6. ENTREGABLE FINAL

Se entrega al Banco de Bogotá un nuevo Flujograma para el proceso actualización de datos, en el que se estima un tiempo empleado de 4 a 5 minutos. La propuesta de mejora consiste en unificar las aplicaciones que ya maneja el Banco.

- CRM del Banco el cual está integrado con todas las bases de datos de los clientes.
- Carpeta digital (compartida) dónde se custodia el archivo y se maneja la firma digital con códigos OTP, una firma electrónica que se hace con un código enviado directamente al celular del cliente por mensaje de texto y así no sea necesario imprimir un documento para ser firmado a mano por el cliente.



7. IMPACTO ESPERADO DE LA EMPRESA

Mejora de eficiencia operativa con un enfoque mejor y más inteligente para contener y reducir costos. Para el Banco sería una gran oportunidad para aumentar el servicio al cliente mientras

se reducen los costos sistemáticamente y se aumenta la productividad aliviando la carga de trabajo de los asesores.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Angie Vanesa Mojica', with a large circular flourish at the top.

Angie Vanesa Mojica

ID 830241

Cel: 3192044557