



**Mejora de la gestión de las actividades de talento humano a través de la sistematización del proceso con la creación de una aplicación para el seguimiento de actividades del área**

Angela Dayana Chamorro Velasco

Trabajo para optar el título de Ingeniera Industrial

Asesor

Rafael Ricardo Mendoza Herrera, Magíster en Psicopedagogía

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingeniería

Pregrado

Medellín

2024

---

<b>Cita</b>	(Chamorro Velasco, 2024)
<b>Referencia</b>	Chamorro Velasco, A. (2024). Mejora de la gestión de las actividades de talento humano a través de la sistematización del proceso con la creación de una aplicación para el seguimiento de actividades del área - 2024 [Presencial]. Universidad de Antioquia, Medellín.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	

---



Centro de Documentación Ingeniería (CENDOI)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** Jhon Jairo Arboleda Cespedes

**Decano/Director:** Julio Cesar Saldarriaga Molina

**Jefe departamento:** Mario Alberto Gaviria Giraldo

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Dedicatoria**

A mis abuelos que no alcanzaron a estar presentes en este logro.

## **Agradecimientos**

Agradezco enormemente a mi madre Anabell y a mi tía Patricia quienes fueron un apoyo fundamental en este proceso, fieles representantes de mujeres luchadoras, no pude haber contado con un mejor ejemplo y apoyo que el de ellas.

Agradezco a mis compañeros de carrera con quienes compartí cada momento de esta montañarusa de mi estudio.

A mis seres más cercanos quienes han hecho de esta experiencia en una ciudad lejos de mi hogar algo magnífico.

Agradezco a AIESEC por mostrarme el camino de desarrollo de mi carrera.

Agradezco a la compañía donde realice mi práctica profesional quienes me abrieron las puertas y me abrieron el camino para mi desarrollo profesional.

## Tabla de contenido

Resumen .....	7
Abstract .....	8
Introducción .....	9
1 Objetivos .....	10
1.1 Objetivo general .....	10
1.2 Objetivos específicos.....	10
2 Marco teórico .....	11
2.1 Gestión y Talento Humano .....	11
2.2 Gestión de Tareas .....	12
2.3 Trabajo Colaborativo.....	13
2.4 Herramientas Microsoft.....	13
3 Metodología .....	15
3.1 Diseño Metodológico .....	15
3.2 Cronograma.....	18
3.3 Presupuesto.....	19
4 Resultados .....	20
4.1 Selección de programa.....	20
4.2 Diseño de App .....	22
4.3 Construcción del aplicativo.....	24
5 Conclusiones .....	31
Referencias .....	33

## **Lista de tablas**

Tabla 1: Análisis de cumplimiento de requerimientos de los programas .....	21
Tabla 2: Diseño inicial de aplicación .....	22

## Lista de figuras

Ilustración 1: Cronograma de entrega del proyecto .....	18
Ilustración 2: Presupuesto del proyecto .....	19
Ilustración 3: Mapa de proceso de gestión de actividades en talento humano.....	20
Ilustración 4: Identidad de marca de la aplicación .....	24
Ilustración 5: Portada .....	25
Ilustración 6: Formulario ingreso de información.....	26
Ilustración 7: Tipos de actividad .....	26
Ilustración 8: Tipo de hallazgo.....	27
Ilustración 9: Agregar Pendiente.....	27
Ilustración 10: Añadir hallazgo.....	28
Ilustración 11: Ingreso a gestión de información .....	28
Ilustración 12: Gestión de actividades .....	29
Ilustración 13: Edición pendiente.....	29
Ilustración 14: Ingreso Informe.....	30
Ilustración 15: Informe.....	30

## Resumen

La gestión del talento humano constituye un elemento fundamental para alcanzar los objetivos en cualquier empresa. En el caso de una compañía dedicada a la venta de seguros, se enfoca en el bienestar de alrededor de 10.000 colaboradores en su regional de Antioquia, que es la más extensa entre las cinco regionales que posee y la de mayor envergadura en el país.

No obstante, como es común en cualquier proceso de esta magnitud, se generan considerables cantidades de datos, los cuales se dividen en actividades realizadas y los resultados de estas, tales como hallazgos y pendientes. La eficacia en el seguimiento y análisis de esta información se ve comprometida debido a su volumen.

Con el propósito de abordar esta problemática, se propone el desarrollo de una aplicación utilizando herramientas de Microsoft 365, como Power Apps, Power BI, Excel y SharePoint. Estas herramientas ofrecen un acceso fácil y una interfaz de usuario amigable para los equipos involucrados. La meta es que las personas encargadas de la gestión del bienestar de los colaboradores puedan llevar a cabo esta labor de manera ágil y efectiva. La aplicación facilitará procesos como la entrada de información, la gestión de tareas y la visualización de avances, todo ello mediante el fomento del trabajo colaborativo entre las subáreas de talento humano.

*Palabras clave:* Gestión del Talento Humano, Gestión de Tareas, Trabajo Colaborativo, Herramientas Microsoft, Power Apps

## **Abstract**

Human resources management is a fundamental element in achieving goals within any company. In the case of an insurance-selling company, it focuses on the well-being of approximately 10,000 employees in its Antioquia region, which is the largest among the five regions it possesses and the most extensive in the country.

However, as is common in any process of this magnitude, significant amounts of data are generated, divided into activities carried out and the results of these, such as findings and pending tasks. The effectiveness in monitoring and analyzing this information is compromised due to its volume.

To address this issue, the development of an application is proposed using Microsoft 365 tools such as Power Apps, Power BI, Excel, and SharePoint. These tools offer easy access and a user-friendly interface for the involved teams. The goal is for those responsible for managing the well-being of employees to carry out this task in an agile and effective manner. The application will streamline processes such as data entry, task management, and progress visualization, all through the promotion of collaborative work among human resources sub-areas.

*Keywords:* Human Talent Management, Task Management, Collaborative Work, Microsoft Tools, Power Apps



## Introducción

En la actualidad Colombiana las personas pasan más tiempo en su lugar de trabajo que en sus hogares, es por esto que el espacio laboral debe ofrecer una buena experiencia a sus colaboradores, siendo así parte primordial en la gestión de talento humano; con el fin de asegurar no solo una buena experiencia sino también el bienestar de los colaboradores y su desarrollo se plantea como iniciativa la construcción de una aplicación que permita registrar las actividades realizadas por el área, como conversaciones, acompañamientos, visitas o demás acciones que propendan por el mejoramiento de la experiencia.

Actualmente, para la gestión de actividades del área se cuenta con un Excel que permite el registro de visitas y conversaciones, el cual cuenta con tres hojas de cálculo descritas a continuación:

La primera es usada para ingreso de la información de la acción realizada y los hallazgos obtenidos en ésta; la segunda es la base de datos donde se encuentra toda la información y es utilizada para alimentar un tablero donde se visualiza la gestión realizada por parte de la Regional Antioquia en talento humano; y, una tercera, donde se encuentra la opción del seguimiento de los pendientes obtenidos, en dicha hoja se puede agregar tareas, ponerles una fecha de cumplimiento y marcar el avance de las mismas.

Con el fin de facilitar la forma de registro de información y el seguimiento, se propone generar una aplicación donde se tenga una opción simple para el ingreso de los datos, la cual se conecte directamente con la BD y genere una visualización de las acciones realizadas y sus pendientes asociados, de igual forma se espera que ésta se enlace con un informe de Power Bi, generando así una gestión más amigable de las actividades. Además, se requiere que pueda ser usada de forma simultánea por los usuarios.

## **1 Objetivos**

### **1.1 Objetivo general**

Mejorar la gestión de las actividades de talento humano a través de la sistematización del proceso con el uso de una aplicación para el seguimiento de actividades del área.

### **1.2 Objetivos específicos**

- Conocer a detalle el proceso que usan las diferentes subáreas de talento humano para la gestión de actividades con el objetivo de generar un proceso sistematizado
- Conocer las diferentes herramientas de administración de la información con las que cuenta la empresa, con el fin de seleccionar la que mejor se adapte a la sistematización de los procesos a gestionar
- Construir una aplicación funcional y segura para ingresar información sensible de las actividades realizadas en las subáreas de talento humano contando con estándares de protección de datos, y cumpliendo con normas de accesibilidad, consiguiendo ser usada por varios usuarios al tiempo.

## **2 Marco teórico**

### **2.1 Gestión y Talento Humano**

Simón (2002) Conceptualiza la “gestión” como un elemento que no está relegado a un compartimiento hermético dentro de la organización y se entrelaza con todas las actividades. Sino que traspasa todos los ámbitos del actuar, abarcando así diversos ámbitos de actuación como la gestión de producción, de talento humano, financieros, de mercadeo, sociales y políticas, legales y tributarias, ambientales, entre otras.

El concepto de talento humano ha evolucionado a lo largo del tiempo. López (2008) acoge el concepto de "capital humano" como el conjunto de capacidades, conocimientos y destrezas de los empleados y directivos. No obstante, tiene que ser algo más que la suma de estas medidas, ya que debe captar la dinámica de una organización inteligente en un entorno competitivo.

Otra reconocida descripción es la de “recursos humanos” donde Chiavaneto (2011) define esta expresión directamente en función de las personas que forman parte de las organizaciones, y que desempeñan roles para dinamizar los recursos organizacionales.

El término “talento humano” fue influido por Peter Drucker quien lo considera un recurso esencial para el éxito organizacional. Drucker destaca la importancia de cultivar, desarrollar y motivar este recurso para alcanzar su máximo potencial, siendo fundamental para lograr objetivos y mejorar las posibilidades organizacionales en el tiempo.

Jacob Morgan (2017) destaca la importancia de generar una experiencia positiva para los colaboradores a través de la cultura organizacional y el diseño del lugar de trabajo. El rendimiento operacional está directamente vinculado a la fidelización y el compromiso de los colaboradores con la organización.

Chiavenato (2004) concibe la gestión del talento humano como el conjunto de decisiones integradas sobre las relaciones laborales que impactan la productividad de empleados y organizaciones. Esto incluye procesos como admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de personas.

Pérez (2017) define la estrategia de gestión del talento humano como procedimientos planificados para utilizar el capital humano de manera óptima, buscando alcanzar las metas organizacionales sin descuidar el bienestar y compromiso de los trabajadores a través de una sólida cultura organizacional.

Finalmente, Aguilar (2008) señala que la función actual de la gestión de talento humano es fomentar el liderazgo dentro de los empleados. En este sentido, la gestión del talento humano se describe como crucial para maximizar el desarrollo de los colaboradores en una organización a través de un seguimiento efectivo, identificación de fortalezas, áreas de mejora, alineación de objetivos individuales con metas organizacionales y ofrecer oportunidades de capacitación y crecimiento.

## **2.2 Gestión de Tareas**

La gestión efectiva y oportuna de tareas es crucial en el ámbito del talento humano, especialmente cuando se trabaja con diferentes equipos. Chiavenato (2002) desglosa la gestión del recurso humano en áreas como reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño, proporcionando enfoques complementarios para una gestión integral y eficaz de los equipos, al integrar estos elementos en la gestión de tarea, se optimiza la productividad y se fomenta un entorno laboral colaborativo.

La gestión de tareas entre equipos adquiere importancia significativa en este contexto. La consultoría Joe Moliner destaca la relevancia de la gestión de tareas para el funcionamiento eficaz de una organización, haciendo hincapié en la delegación de tareas a los colaboradores. Moliner define la gestión de tareas como “el proceso que supervisa las tareas de un proyecto determinado, a través de sus diversas etapas desde el principio hasta el fin”.

La gestión de tareas puede emplear un sinnúmero de métodos, seleccionados según las herramientas disponibles y las necesidades específicas de los equipos y la compañía. Por lo que una adecuada gestión de tareas entre equipos es indispensable para la efectividad del trabajo colaborativo y para cumplir eficientemente los objetivos propuestos.

Olvera (2016) aborda la gestión de tareas desde la perspectiva del trabajo colaborativo como un modelo pedagógico, destacando la importancia de la interacción y construcción colectiva de conocimientos al trabajar de manera mancomunada. Esta aproximación refuerza la idea de que una gestión efectiva no solo impacta en la productividad, sino que también contribuye a un proceso de aprendizaje óptimo compartido. En definitiva, la gestión de tareas bien ejecutada es clave para el éxito en entornos colaborativos y organizacionales.

### **2.3 Trabajo Colaborativo**

El trabajo colaborativo implica la creación de un entorno donde los miembros del equipo se sientan seguros para compartir ideas, hacer preguntas, expresar preocupaciones y asumir riesgos sin temor a represalias. En este ambiente colaborativo, se busca promover la confianza y la apertura, lo que facilita la comunicación efectiva y la colaboración entre los miembros del equipo según Amy Endmondson (2019).

Para llevar a cabo un trabajo colaborativo exitoso, es esencial contar con profesionales colaborativos, según la definición de Casilda (2017). Estos profesionales son aquellos que se adaptan a grupos flexibles, responden a objetivos comunes y contribuyen al aprendizaje de todas las personas involucradas. De esta forma, la colaboración efectiva requiere un entorno propicio y la participación activa de profesionales que estén dispuestos a trabajar de manera flexible hacia metas compartidas.

### **2.4 Herramientas Microsoft**

Rodriguez (2023) menciona que Teams se articula con un conjunto de aplicativos (SharePoint, calendar, shift, Planner y otros) facilitando una efectiva intercomunicación efectiva en múltiples equipos de trabajo propios del espacio.

Microsoft, la empresa detrás de Teams, destaca que SharePoint puede utilizarse para la creación de sitios web, sirviendo como un espacio seguro para almacenar, organizar y compartir información desde cualquier dispositivo. El acceso se realiza a través de un navegador web como Microsoft Edge, Internet Explorer, Chrome o Firefox.

En referencia a Sharepoint 2010, Tarrasa (2011) la describe como una aplicación fascinante debido a su facilidad de uso, respuesta ágil a las necesidades empresariales y la flexibilidad para exponer y ofrecer ideas. Sin embargo, algunas de las acciones antes mencionadas pueden ser gestionadas por Excel, una herramienta útil para obtener información, a partir de grandes cantidades de datos y realizar seguimientos.

Microsoft (2021) enfatiza que Excel, con su cuadrícula de celdas, permite sumar, ordenar y filtrar datos, así como crear gráficos visuales, sin embargo, Power BI, según Sotaquira (2016), es una herramienta más flexible con mayor capacidad de almacenamiento que facilita el data mining, análisis de información y reportes, reduciendo el uso de Excel y procesos manuales propensos a errores.

Dentro de Microsoft 365, la herramienta "Power Apps" según Microsoft (2023), proporciona un entorno de desarrollo rápido para crear aplicaciones personalizadas conectándose a la plataforma de datos subyacente.

Castillo (2021) destaca que Power Apps tiene más de 260 conectores para obtener datos de negocios almacenados en aplicaciones externas y trabajar con ellos sin necesidad de desarrollar una capa de conexión para cada una. Vasquez (2022) añade que Power Apps permite la integración de datos dentro de todas sus aplicaciones de Power Platform, facilitando así la combinación de la información de distintas fuentes para llevar un mejor control y análisis en la compañía.

Además las aplicaciones creadas usando Power Apps ofrecen lógica de negocios y capacidades de flujo de trabajo para transformar operaciones manuales en procesos digitales y automatizados. Estas aplicaciones presentan un diseño dinámico y pueden ejecutarse en exploradores y dispositivos móviles (Microsoft, 2022). En conclusión, la suite de herramientas de Microsoft ofrece una variedad de opciones para la gestión de información y procesos, adaptándose a diversas necesidades y contextos.

## **3 Metodología**

### **3.1 Diseño Metodológico**

Desde una investigación metodológica con el objetivo de mejorar la gestión de las actividades realizadas desde Talento Humano, con un enfoque de acción para el desarrollo de una aplicación, en la que se usarán algunas herramientas de Microsoft 365, como Power Apps, Power Bi, SharePoint, entre otras, con el fin de facilitar el seguimiento de la información obtenida ya sea en visitas o conversaciones realizadas por el área y agilizar el trabajo colaborativo entre los equipos. Además, se espera que la aplicación facilite la visualización de los resultados obtenidos en estas actividades y las gestiones realizadas por el área. Desde el diseño hasta el desarrollo y prueba de la aplicación se cuenta con un equipo de apoyo del área de tecnología y gestión de la información de talento humano de la compañía, quienes brindarán asesoría sobre el manejo y funcionamiento de las herramientas a usar, para facilitar el desarrollo del proyecto, no obstante, el progreso de éste también dependerá de la proactividad de la practicante para su ejecución.

Para el progreso del proyecto se plantea ejecutar 4 fases:

#### **1. Planeación de la propuesta**

Para iniciar el proyecto, es necesario llevar a cabo reuniones virtuales con los líderes regionales de talento humano de la compañía. Durante estos encuentros, se busca identificar áreas de mejora, centrándose especialmente en la gestión de actividades como visitas y conversaciones, en particular, se espera que los líderes compartan sus métodos individuales de manejar dicha información al tener una comprensión clara del objetivo del proyecto a través de estas interacciones, se procederá a documentar el proceso de gestión de actividades con el objetivo de sistematizar.

Una vez el proceso esté sistematizado se tendrá un encuentro con el líder nacional de talento humano para recibir su aprobación y definir con cuáles subáreas se puede aplicar el proceso de gestión de actividades como visitas y conversaciones, definiendo así el alcance del proyecto.

Cuando este proceso sea aprobado y el alcance del proyecto sea definido, se procederá a reunirse con el área de tecnología de la compañía, para presentarles la sistematización del mismo, el objetivo y alguna información a la que será necesario acceder. Todo esto con el fin de obtener un aval de acompañamiento en el desarrollo de una herramienta que facilite el paso a paso del proceso y cumpla con los requerimientos solicitados por la compañía. Con esta área también se solicitará una asesoría sobre algunos programas tecnológicos que puedan ser de utilidad para el desarrollo del proyecto.

Una vez escogido el programa con el que se desarrollará la herramienta teniendo en cuenta las necesidades de la compañía, se procederá a generar un cronograma de desarrollo del proyecto basado en la dificultad del programa a utilizar y el conocimiento del mismo por parte de la practicante.

Finalmente, se hará la presentación del proyecto teniendo claras las necesidades de la compañía, el objetivo del proyecto, el alcance, el programa a utilizar y los datos que serán necesarios para la construcción del aplicativo, para que logre ser aprobado por el líder de la practicante.

## **2. Diseño de propuesta**

Se realizará un diseño escrito de lo que contendrá la herramienta para la gestión de actividades, el cual deberá ser aprobado por el líder regional de talento humano y por el área de tecnología, basándose en que este diseño cumpla con las necesidades de la compañía y pueda ser viable en el tiempo.

## **3. Desarrollo aplicación**

Para llevar a cabo este proceso, se procederá a crear listas en SharePoint que contendrán toda la información esencial para el correcto desempeño de la futura aplicación. Posteriormente, se realizará el diseño visual de la aplicación directamente en la plataforma de desarrollo seleccionada, el cual comprenderá:

- Paleta de Colores: La paleta de colores será definida en conformidad con el manual de marca de la compañía, asegurando coherencia en toda la aplicación.
- Diseño Visual: Ubicación estratégica de cada elemento, incluyendo formularios para la recopilación de información, interfaces para la gestión de datos y paneles de informes para



evaluar el impacto de la gestión.

- El diseño se ajustará tanto al manual de marca de la compañía como a las mejores prácticas de experiencia del usuario.

Una vez completado el diseño, se procederá con el montaje del código para el funcionamiento de la aplicación. El objetivo será automatizar procesos, como la grabación de información en las listas correspondientes y la gestión de datos en tiempo real en un único entorno.

Dado que se maneja información sensible, se implementarán permisos de visualización. Estos permisos se otorgarán exclusivamente a los líderes de las subáreas de talento humano, garantizando así un acceso restringido y seguro a la información suministrada.

#### **4. Prueba aplicación**

El proceso de prueba de la aplicación se llevará a cabo en dos fases distintas.

##### **1. Pruebas por parte de la Practicante**

La practicante llevará a cabo pruebas exhaustivas para garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación. Su objetivo principal será identificar posibles errores y mejorar la experiencia del usuario. Durante esta fase, se realizarán ajustes finales en respuesta a los problemas encontrados.

##### **2. Pruebas con Equipos de Talento Humano:**

En colaboración con el líder regional, se seleccionarán dos equipos de talento humano. El propósito de la selección es presentarles la aplicación y demostrar su funcionamiento. Estos equipos participarán en las primeras interacciones prácticas con la herramienta, verificando su rendimiento en condiciones reales. Este paso permitirá validar el funcionamiento de la aplicación y comenzar a integrar gradualmente los procesos en el uso cotidiano de la herramienta.

Con ambas fases de prueba, se busca no solo asegurar la calidad técnica de la aplicación, sino también validar su utilidad y eficacia en el entorno real de trabajo. Cualquier ajuste necesario se realizará con base a los resultados obtenidos durante estas pruebas, garantizando así un despliegue exitoso de la herramienta.

En el desarrollo y prueba de la aplicación, se requerirán dos categorías de datos altamente sensibles:



### 3.3 Presupuesto

Para la realización del proyecto se utilizarán algunos recursos como personal, equipos, y materiales, los cuales se describirán a detalle a continuación.

**Personal:** Para esto se contará con la practicante Angela Chamorro, la empresa la compañía pondrá a disposición de la practicante equipos de apoyo con conocimiento en herramientas Office 365, así como de un asesor dentro de la empresa.

**Equipo:** Computador puesto a disposición por parte de la compañía para la practicante

**Materiales:** Licencia de Office 365 para el desarrollo de la aplicación, ingreso a grupos de aprendizaje de Power Apps y Power BI.

Valores aproximados en pesos colombianos de lo necesario para el desarrollo del proyecto de la práctica profesional y que se resume en la Figura 2.

*Ilustración 2: Presupuesto del proyecto*

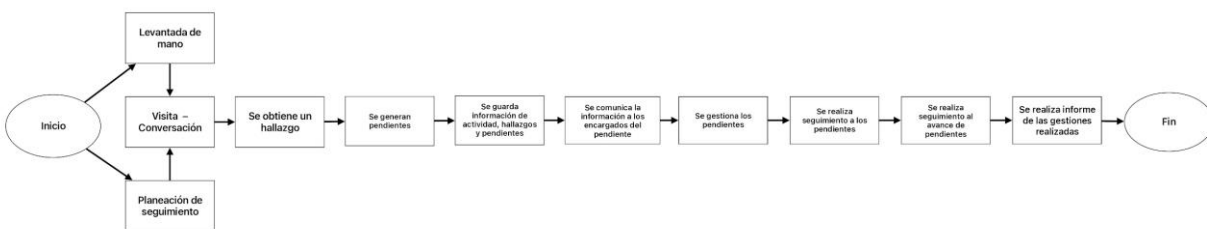
Aspecto	Valor mensual	Valor total
Auxilio de practica profesional	\$ 1,400,000	\$ 8,400,000
Computador	\$ 1,300,000	\$ 7,800,000
Licencia de microsoft 365	\$ 234,000	\$ 1,404,000

## 4 Resultados

En el desarrollo de la práctica, se llevaron a cabo todas las actividades necesarias para alcanzar los objetivos planteados, siguiendo la metodología anteriormente mencionada. A continuación, se mostrarán las diferentes actividades realizadas. Sin embargo, debido a la confidencialidad de la compañía, no se incluirán los análisis resultantes de la sistematización de la gestión de las actividades en el uso de la aplicación, solo se presentará el desarrollo de la aplicación, la cual debe cumplir con los requerimientos de diseño y las necesidades de la compañía.

Los líderes regionales de talento humano tienen la responsabilidad de llevar a cabo actividades como conversaciones y visitas a colaboradores y equipos de la compañía, según corresponda a la ubicación física de estos. Al estudiar la forma en que cada líder realizaba el seguimiento de estas actividades y gestiona los pendientes generados, se encontró que cada uno seguía un proceso similar; sin embargo, lo hacían de forma individual. Con el objetivo de sistematizar este proceso, se ha creado el siguiente mapa, donde se visualizan las acciones a realizar en el seguimiento de actividades.

*Ilustración 3: Mapa de proceso de gestión de actividades en talento humano*



### 4.1 Selección de programa

Teniendo en cuenta la necesidad del uso de varias herramientas en el proceso, se decide buscar un programa que pueda cubrir con la funcionalidad de ingreso de información, visualización de la información suministrada, edición del progreso de las actividades a realizar, protección de la información suministrada, acceso restringido a visualización de la información, y necesariamente pueda ser usada por varias personas al tiempo, garantizando una gestión ágil y amigable de la información. Para esto se hace un análisis del cumplimiento o no de estos requerimientos para varios programas como se muestra a continuación.

*Tabla 1: Análisis de cumplimiento de requerimientos de los programas*

<b>Programa</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
<b>Formularios de Google</b>	Ingreso Información, uso en tiempo real por varias personas, protección de edición de la información ingresada, ingreso de varios pendientes por hallazgo, ingreso de varios hallazgos por actividad	visualización de información, seguimiento de pendientes, restringir acceso a visualización de cierta información, información visualmente amigable
<b>Formularios de Office</b>	Ingreso información, uso en tiempo real por varias personas, protección de edición de la información ingresada, ingreso de varios pendientes por hallazgo, ingreso de varios hallazgos por actividad	visualización de información, seguimiento de pendientes, restringir acceso a visualización de cierta información, información visualmente amigable
<b>Excel</b>	Ingreso información, protección de edición de la información ingresada, ingreso de varios pendientes por hallazgo, ingreso de varios hallazgos por actividad, visualización de información, seguimiento de pendientes, restringir acceso a visualización de cierta información	Ingreso de información por varias personas en tiempo real, información visualmente amigable
<b>Listas SharePoint</b>	Ingreso información, protección de edición de la información ingresada, ingreso de varios pendientes por hallazgo, ingreso de varios hallazgos por actividad, visualización de información, seguimiento de pendientes, restringir acceso a visualización de cierta información, ingreso de información por varias personas en tiempo real.	Información visualmente amigable por la cantidad de datos
<b>Power apps</b>	Ingreso información, protección de edición de la información ingresada, ingreso de varios pendientes por hallazgo, ingreso de varios hallazgos por actividad, visualización de información, seguimiento de pendientes, restringir acceso a visualización de cierta información, ingreso de información por varias personas en tiempo real, Información visualmente amigable por la cantidad de datos	

Teniendo en cuenta el análisis realizado de los posibles programas a usar, se propone utilizar Power Apps como programa para la construcción de una herramienta que facilite la gestión de las actividades. Power Apps facilita la conexión de aplicativos, entre las cuales se encuentra SharePoint que en comparación con Excel, puede ofrecer un tratamiento de datos más rápido y eficiente, especialmente cuando se trata de datos en tiempo real. Además, brinda la posibilidad de tener un acceso más restringido a la información y a su modificación.

Sin embargo, el uso de datos no es lo único importante a la hora de gestionar tareas dentro del trabajo colaborativo, ya que también es crucial la visualización de esta información. Microsoft cuenta con una herramienta específica para ello, "Power BI", la cual es una plataforma que ayuda a las empresas a conectar sus datos y visualizarlos fácilmente mediante la creación de informes personalizados. El objetivo es obtener respuestas rápidas para la toma de decisiones (Microsoft, 2023). La herramienta se conectó con SharePoint, facilitando así la actualización de bases de datos para la alimentación de los tableros de informes de la gestión realizada.

Con la construcción de esta herramienta, se espera no solo facilitar la gestión de la información resultante de actividades como visitas y conversaciones, sino también sistematizar el proceso de estas visitas. La aplicación se volverá necesaria no solo al gestionar un pendiente, sino también al realizar una actividad por parte de talento humano. De esta manera, se contará con toda la información en un solo lugar, con fácil accesibilidad para las personas requeridas.

## 4.2 Diseño de App

Para la construcción de la aplicación se plantea un diseño inicial descrito a continuación

*Tabla 2: Diseño inicial de aplicación*

<b>Pantalla</b>	<b>Descripción</b>
<b>Portada</b>	Nombre del usuario que está ingresando a la aplicación. Tres opciones de navegación: Ingreso de información, gestión de la información, visualización de tablero
<b>Ingreso de información</b>	Contará con tres partes: Panel presentación: nombre de usuario, nombre de la pantalla Panel de opciones: opciones de navegación a

portada, gestión de información, visualización de tablero.

Ingreso de información, este se dividirá a su vez en tres partes:

1. Información de la actividad: Formulario donde se ingresara donde, quien, cuando y propósito de la actividad realizada
2. Información de hallazgo y pendiente: se ingresara el hallazgo encontrado con sus debidos pendientes, teniendo la opción de ingresar varios pendientes por hallazgo y varios hallazgos por actividad
3. Hallazgos añadido: se visualizará los hallazgos ingresados por la actividad que se está registrando cada uno con sus pendientes

Finalmente se tendrá la opción de guardar toda la información registrada de la actividad

---

### **Gestión de información**

Contará con cuatro partes:

Panel presentación: nombre de usuario, nombre de la pantalla

Panel de opciones: opciones de navegación a portada, gestión de información, visualización de tablero.

Visualización de Actividades: en esta encontrará una lista con las actividades ingresadas en la aplicación con la opción de búsqueda por filtros

Visualización detallada de la actividad: se tendrá de forma detallada de la información ingresada para cada actividad, con sus hallazgos y pendientes, la información que se visualizará dependerá de la actividad seleccionada en la lista de actividades

---

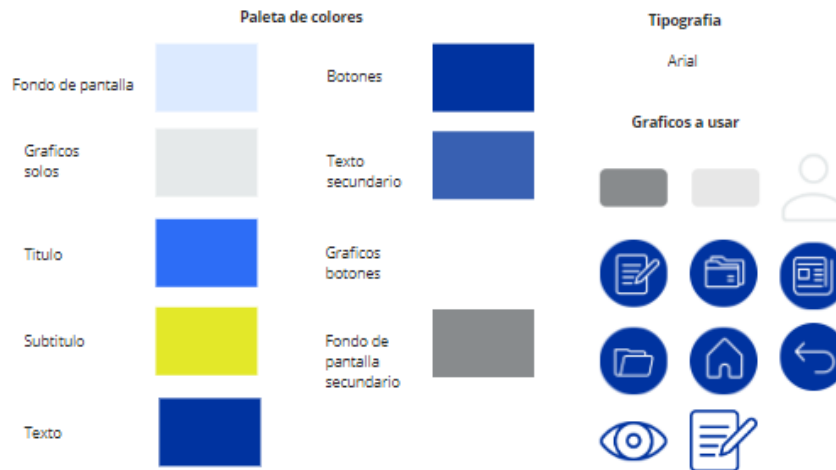
### **Visualización de tablero**

No será una pantalla, será un link de acceso que conecte con el tablero de Power Bi

---

Debido al manejo de la marca de la compañía, es crucial seguir una línea de colores y tipografía de acuerdo con el manual de marca establecido. Es por esto que se ha desarrollado una paleta de colores, una galería de imágenes y una tipografía específica que se utilizará en el desarrollo de la aplicación.

*Ilustración 4: Identidad de marca de la aplicación*



### 4.3 Construcción del aplicativo

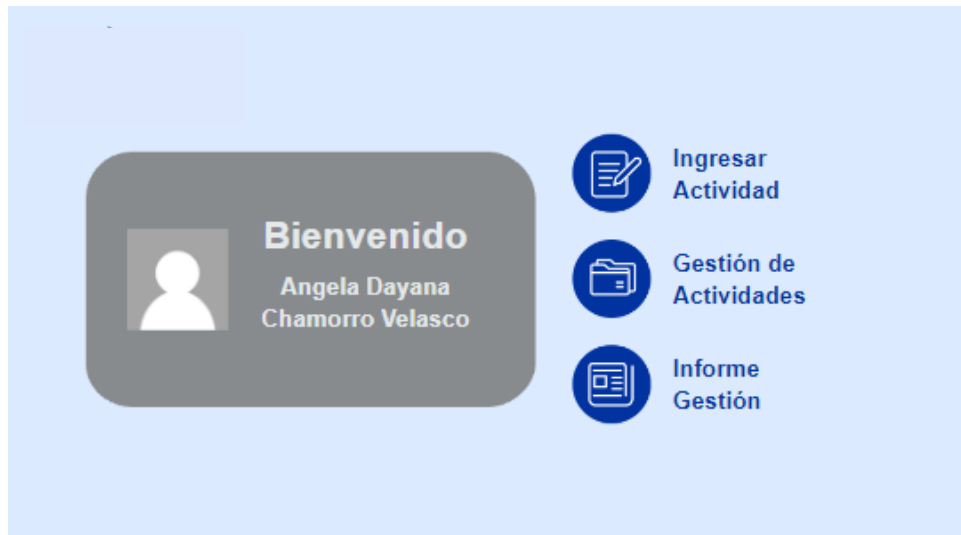
Dentro del contexto de la práctica, se logró desarrollar una aplicación para la gestión y seguimiento de actividades realizadas por talento humano, cumpliendo con las necesidades descritas a continuación:

- Ingresar información por varias personas en tiempo real
- Protección de edición de la información ingresada
- Ingreso de varios pendientes por hallazgo
- Ingreso de varios hallazgos por actividad
- Visualización de información
- Seguimiento de pendientes
- Restringir acceso a visualización de cierta información
- Información visual amigable por la cantidad de datos

A continuación, se muestra la interfaz del aplicativo siguiendo la sistematización del proceso de gestión de actividades.



*Ilustración 5: Portada*



Cuando el colaborador encargado de gestionar la actividad ingrese al aplicativo será reconocido por el usuario con el que esté logueado, y encontrará las siguientes tres opciones:

1. Ingresar información.
2. Gestión de actividades.
3. Informe de gestión.

Una vez que el colaborador realice una actividad, ésta deberá ser ingresada en el aplicativo para su correcta gestión, para lo deberá acceder en la opción de ingresar información. Una vez en la pantalla del formulario de actividades podrá ingresar los datos generales de la actividad (dónde, cuándo, por quién fue realizada y su propósito) como se muestra a continuación en el recuadro 1.

Ilustración 6: Formulario ingreso de información

FORMULARIO ACTIVIDADES TALENTO HUMANO Angela Dayana Chamorro Velasco

**1**

Fecha de Actividad  
Ingrese Fecha de Actividad

Sede  
Calle Ficticia 123, Luminaria, Estelar

Negocio  
EPS

Colaborador que realizó actividad  
Juan García

Tipo Actividad  
Visita

Naturaleza Actividad  
Reactivo

Propósito Actividad  
Describe brevemente el propósito de la Actividad

Personas con quien se realizó la actividad  
Ingrese solo numeros

Tiempo dedicado (Horas)  
0.5

**2**

Tipo de Hallazgo  
Queja

Críticidad Queja  
Alta

Agrupador TH  
Liderazgo

Describe el Hallazgo  
Describe brevemente el hallazgo de la Actividad

Hay Pendiente  
Si

Fecha de entrega  
Ingrese Fecha de Actividad

Describe el Pendiente  
Describe brevemente el pendiente del hallazgo

Encargado  
Juan García

Encargado 2

Agrupar pendiente Añadir hallazgo 1

Status  
Sin Iniciar

Guardar Actividad

Además, el colaborador podrá diferenciar la actividad que realizó en tres tipos.

Ilustración 7: Tipos de actividad

Tipo Actividad

Visita

Visita

Conversación individual

Conversacion Colectiva

En la definición de los tipos de hallazgo de la actividad, se propone principalmente la implementación de un sistema PQRSF. Dicho sistema no solo fomenta la mejora continua, sino que también contribuye a la transparencia y responsabilidad, como lo define la Ley 1755 de 2015 donde se define el marco normativo para la atención al ciudadano y promoción de la participación ciudadana en la gestión pública.

Pese a ello, la compañía ha tomado la decisión de diferenciar los hallazgos en tres categorías, adaptándose a sus necesidades específicas (Figura 7), sin embargo, se hace uso del sistema

PQRSF, específicamente de la opción Queja y Felicitación, en este contexto las demás opciones se registrarán bajo la clasificación "No Aplica", conforme a la elección estratégica de la compañía.

*Ilustración 8: Tipo de hallazgo*

The image shows a dropdown menu titled "Tipo de Hallazgo". The selected option is "Queja". The dropdown list is open, showing three options: "Queja", "Felicitacion", and "No Aplica".

Como se evidencia en el proceso de gestión de actividades de talento humano, algunos hallazgos suelen dar lugar a la generación de pendientes. En este contexto, el colaborador tendrá la posibilidad de añadir los pendientes necesarios en el hallazgo evidenciado, como se muestra en la siguiente figura, donde en el recuadro uno se muestra cómo agregar un pendiente, y el recuadro dos muestra donde se puede diligenciar el nuevo pendiente.

*Ilustración 9: Agregar Pendiente*

The image shows a form for adding a pending item. The form includes several fields and buttons. A red box highlights the "Agregar pendiente" button and the "Describe el Pendiente" field. A red "1" is next to the "Agregar pendiente" button, and a red "2" is next to the "Describe el Pendiente" field.

Tipo de Hallazgo	Criticidad Queja	Agrupador TH
Queja	Alta	Liderazgo
Describe el Hallazgo	Hay Pendiente	Agregar pendiente
Describe brevemente el hallazgo de la Actividad	Si	Añadir hallazgo
Describe el Pendiente	Fecha de entrega	Status
Describe brevemente el pendiente del hallazgo	Ingrese Fecha de Actividad	Sin Iniciar
Encargado	Encargado 2	
Juan García		

De igual forma el colaborador podrá encontrarse con la opción de ingresar varios hallazgos por actividad para lo cual se desarrolló la funcionalidad de añadir hallazgos al tiempo para la misma actividad como se muestra en la siguiente figura en el recuadro 1, además, podrá visualizar los hallazgos añadidos con sus debidos pendientes antes de guardar por completo la información como se muestra en el recuadro 2.

*Ilustración 10: Añadir hallazgo*

**Describe el Hallazgo**  
Describe brevemente el hallazgo de la actividad

**Hay Pendiente**  
Si

Agregar pendiente Añadir hallazgo

Hallazgo 1	2 Pendientes	
Hallazgo 2	Sin Pendientes	
Hallazgo 3	4 Pendientes	

2

Una vez que toda la información haya sido diligenciada por completo, ésta podrá ser guardada. La información será almacenada en listas de SharePoint, cumpliendo así con el proceso de gestión de actividades. Después de que el colaborador haya ingresado una actividad, será necesario realizar un seguimiento al progreso de los pendientes. Sin embargo, debido a la privacidad de los datos, esta acción sólo podrá ser realizada por ciertas personas del área de talento humano. Se ha implementado una restricción de visualización de los datos para algunos roles específicos. Aquellos roles que tengan la capacidad de realizar esta actividad podrán llevar a cabo la "Gestión de la actividad" así:

*Ilustración 11: Ingreso a gestión de información*



Aquí, el colaborador podrá visualizar toda la información suministrada, tal como se muestra en la siguiente figura, en el recuadro 1. Además, tendrá la capacidad de aplicar filtros según la regional, ciudad, persona que gestionó la actividad o el negocio al que pertenece la sede donde se realizó la actividad, esta opción se encuentra en la parte superior del listado de actividades.

*Ilustración 12: Gestión de actividades*

The screenshot displays the 'GESTION ACTIVIDADES TALENTO HUMANO' interface. At the top, there are filter tabs for 'Regional', 'Ciudad', 'Negocio', and 'Quien Gestiona'. A list of activities is shown on the left, with the first one highlighted by a red box. The detailed view on the right shows the following information:

- Codigo Actividad:** 160124215551
- Fecha de actividad:** 01/01/2024 0:00
- Quien Gestiona:** laura.martinez@ficticio.com
- Regional:** Antioquia
- Sede:** Avenida del Bosque 456,
- Ciudad:** Medellin
- Negocio:** Vicepresidencia de Riesgos
- Personas Impactadas:** 1
- Tiempo dedicado:** 1
- Tipo Actividad:** Visita
- Naturaleza actividad:** Reactivo
- Proposito de la actividad:** Hacer aplicacion

Below this, there is a section for 'Codigo Hallazgo: 16012421555113' with details like 'Tipo hallazgo: Queja', 'Agrupador TH: Liderazgo', and 'Descripcion hallazgo: Formulario'. At the bottom, there is a 'Codigo Pendiente: 160124215551131' with 'Encargados: juan.garcia@ficticio.com - pedro.lopez@ficticio.com', 'Pendiente: Patch', 'Fecha limite entrega:', and 'Status: Sin Iniciar'. A red box highlights the edit icon next to the 'Codigo Pendiente'.

En esta pantalla el colaborador también podrá editar el avance del pendiente de la gestión

*Ilustración 13: Edición pendiente*

The screenshot shows the 'Codigo Pendiente: 160124215551131' section. The details include:

- Encargados:** juan.garcia@ficticio.com - pedro.lopez@ficticio.com
- Pendiente:** Patch
- Fecha limite entrega:**
- Status:** Sin Iniciar

A red box highlights the edit icon (pencil) next to the 'Codigo Pendiente'.

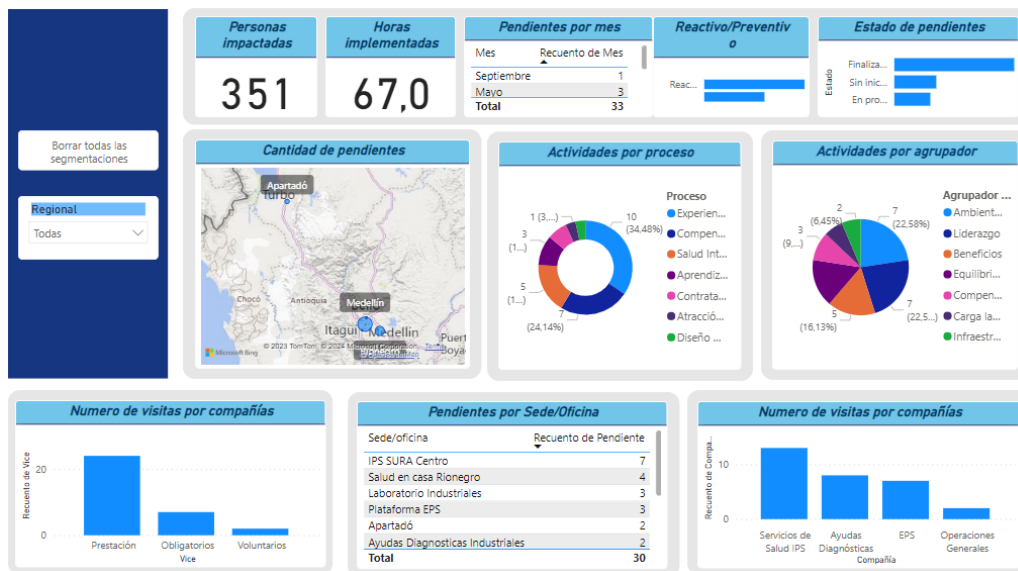
Finalmente, una vez realizado el ingreso de la información y su correspondiente gestión, es de gran importancia para el equipo de talento humano poder medir el impacto que la gestión de estas actividades ha generado. Es por ello que en la aplicación también se permitirá el acceso a un

tablero de Power BI donde se visualiza un informe detallado de toda la gestión realizada.

Ilustración 14: Ingreso Informe



Ilustración 15: Informe



La información de este informe no es verídica, es solo un ejemplo para visualizar el funcionamiento del tablero realizado.

## 5 Conclusiones

El desarrollo del aplicativo en el marco del proyecto de práctica académica de pregrado fue altamente satisfactorio, permitiendo la adquisición de nuevas habilidades en la carrera universitaria.

El desarrollo del aplicativo desde un programa como Power Apps permitió la construcción de una herramienta que cumpliera con todas las necesidades del área talento humano, desde el ingreso de información eficaz, una buena gestión de la información y fácil acceso a ella, hasta la privacidad de información.

Con certeza este proyecto podría representar un significativo avance en la automatización de ciertos procesos en la compañía, demostrando la eficiencia que se puede alcanzar en la gestión de tareas mediante la tecnología informática, cumpliendo con todos los requerimientos necesarios. Sin embargo, para lograr una implementación exitosa de esta herramienta, resulta crucial contar con una documentación sólida y un soporte adecuado contribuyendo a trabajar en la mejora continua del desarrollo y la sistematización del proceso.

Finalmente este desarrollo no solo amplió el conocimiento de aplicativos de la practicante, sino que también profundizó en la importancia de un diseño adecuado de procesos. Además, resaltó la relevancia de la gestión de talento humano y cómo ésta puede influenciar la experiencia de los colaboradores en toda la compañía, por lo cual resulta crucial conocer y mejorar los procesos que esta área pueda conllevar.





## Referencias

- Gonzales, M (2017). La implementación de un sistema de evaluación de la gestión del talento humano, para incrementar la calidad en los servicios municipales. Revista global conference on business and finance proceedings, vol 12, no 1, pp. 968-973. Disponible en: [www.researchgate.net/profile/Muhammad-Naveed-77/publication/348807172\\_CUSTOMIZED\\_MODEL\\_SELECTION\\_AND\\_SECTORAL\\_ANALYSIS\\_OF\\_STOCK\\_RETURN\\_NESTED\\_TESTING\\_MODELLING\\_OF\\_LISTED\\_FIRMS\\_ACROSS\\_SECTORS/links/601155fd299bf1b33e297509/CUSTOMIZED-MODEL-SELECTION\\_AND-SECTORAL-ANALYSIS-OF-STOCK-RETURN-NESTED-TESTING-MODELLING-OF-LISTED-FIRMS-ACROSS-SECTORS.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Naveed-77/publication/348807172_CUSTOMIZED_MODEL_SELECTION_AND_SECTORAL_ANALYSIS_OF_STOCK_RETURN_NESTED_TESTING_MODELLING_OF_LISTED_FIRMS_ACROSS_SECTORS/links/601155fd299bf1b33e297509/CUSTOMIZED-MODEL-SELECTION_AND-SECTORAL-ANALYSIS-OF-STOCK-RETURN-NESTED-TESTING-MODELLING-OF-LISTED-FIRMS-ACROSS-SECTORS.pdf)
- Tarrasa, J. (2011). Administración Share Point 2010 (Trabajo de grado pregrado). Universidad Carlos III de Madrid. Departamento de Informática
- Giraldo, A. (2023). Automatizar la documentación del área de aseguramiento y mejoramiento de la empresa prebel S.A (Trabajo de grado). Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria.
- López, A (2008). El capital humano: factor de innovación, competitividad y crecimiento. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 17, no. 2, pp. 157-160. Disponible en: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-4EF1-B414-E3A27109EA67/79785/14carolinacaibano.pdf>
- Olvera, L. (2016) Gestión de tareas para potencia el trabajo colaborativo. Revista ciencia e investigación, E-ISSN: 2528-8083, Vol. 1, CITT, pp. 53-56. Disponible en: <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/92/pdf>
- Rodríguez Celorio, C. L. (2023). Microsoft Teams como herramienta de trabajo colaborativo en el proceso enseñanza-aprendizaje del tercer año de Bachillerato en Ciencias (Tesis de maestría). Universidad Técnica del Norte. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/14359>
- Chávez Jimenez, E. (2017). Talento humano: una contribución a la competitividad organizacional (Artículo de investigación). Universidad de Guadalajara. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/5718/571864086001/html/#:~:text=Dentro%20de%20las%20organizaciones%20el,mejorar%20el%20rendimiento%2C%20levantar%20la>

Majad Rondón, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. (Proyecto de grado pregrado). Universidad de Ojeda. Disponible en:

<https://ve.scielo.org/pdf/ri/v40n88/art08.pdf>

Martinez Moreno, F, (2013). Percepción de los egresados de administración de empresas de la Universidad de Antioquia frente a la formación en el área de Gestión Humana. Informe de investigación. Revista cultural investigativa. No. 7, ISSN. 2027-8993, Pp. 96-122, Disponible en:

[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/31005/1/MartinezFabiana\\_2013\\_Percepci%20c3%b3nEgresadosGestion.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/31005/1/MartinezFabiana_2013_Percepci%20c3%b3nEgresadosGestion.pdf)

Saldarriaga Ríos, J. G. (2008). Gestión humana: tendencias y perspectivas. Estudios Gerenciales, 24(107), 137-159.

Ammar, M., & Rondón, M. (s/f). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. Estudios Investigaciones (Río de Janeiro), 40(88), Recuperado en octubre de 2023, Disponible en: <https://ve.scielo.org/pdf/ri/v40n88/art08.pdf>

Completo, N. (s/f). Revista Ciencias Estratégicas. Ciencias Estratégicas, Recuperado en octubre de 2023, Disponible en:<

<https://www.redalyc.org/pdf/1513/151313724006.pdf>>

Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. del R. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. Investigación Valdizana, 14(4), 188-197.

Lozano Correa, L. J. (2007). El talento humano: una estrategia de éxito en las empresas culturales. Revista Escuela de Administración de Negocios, 60, 147–164.

<https://doi.org/10.21158/01208160.n60.2007.409>

María, F., Moreno, M., Alejandra, M., Naranjo, G., María, A., & Velásquez, L. (s/f). Percepción de egresados sobre la gestión de la Universidad de Antioquia. Recuperado en octubre de 2023, Disponible en:

[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/31005/1/MartinezFabiana\\_2013\\_Percepci%20c3%b3nEgresadosGestion.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/31005/1/MartinezFabiana_2013_Percepci%20c3%b3nEgresadosGestion.pdf)>

- Noriega, M. L., Lagunes Huerta, C., Herrera Sánchez, S., Autónoma, U., & Campeche, C. (2006). Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201021084007.pdf>
- Ayala, S., & Jesús, W. (2017). Power BI como herramienta de Big Data & Business Analytics para Onelink Colombia. Universidad EAFIT.
- Limia, S. D. (2020, mayo 25). Crowdsourcing como innovación empresarial: ¿qué es y para qué sirve? [Página web]. Sonia Duro Limia. Recuperado de [https://soniadurolimia.com/crowdsourcing/#Conclusionhttps://www.significados.com/trabajo\\_colaborativo/](https://soniadurolimia.com/crowdsourcing/#Conclusionhttps://www.significados.com/trabajo_colaborativo/)
- Moliner, J. (2020, julio 21). ¿Qué es la gestión de tareas y por qué la usan los líderes? [Página web]. Joe Moliner. Recuperado de <https://www.joemoliner.com/blog/gestion-de-tareas/>
- Olvera Vera, L. A., Salcedo, D., Loor Rosales, J., & Universidad de Guayaquil. (2016). Gestión de Tareas para potenciar el Trabajo Colaborativo. Journal of Science and Research, 1(CITT2016), 53–56. Disponible en: <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol1isscitt2016.2016pp53-56>
- ¿Qué es SharePoint? (s/f). [Página web]. Microsoft.com. Recuperado en octubre de 2023, de <https://support.microsoft.com/es-es/office/-qu%C3%A9-es-sharepoint-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f>
- Tareas básicas en Excel. (s/f). [Página web]. Microsoft.com. Recuperado en octubre de 2023, de <https://support.microsoft.com/es-es/office/tareas-b%C3%A1sicas-en-excel-dc775dd1-fa52-430f-9c3c-d998d1735fca>
- ¿Qué es Power BI? (s/f). [Página web]. Microsoft.com. Recuperado en octubre de 2023, de <https://powerbi.microsoft.com/es-es/what-is-power-bi/>
- Vásquez-Beltrán, T. C. (2022). Desarrollo de una solución tecnológica en el entorno de Power Apps y Power Automate para automatizar un proceso de enrutamiento. [Tesis de pregrado]. Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/b4c07b53-3334-4eae-9dd9-b956c80cce6a>

Vítolo, F. (s/f). SEGURIDAD PSICOLÓGICA EN EL TRABAJO. [PDF]. Mil.ar. Recuperado en octubre de 2023, de <https://www.fuerzas-armadas.mil.ar/Laboratorio-farmaceutico-conjunto/files/Riesgo-en-Medicina/Seguridad%20Psicologica%20en%el%20Trabajo.pdf>

(S/f-a). [PDF]. [Página web]. Recuperado en octubre de 2023, de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/0ae683c6-202e-4d0f-bb4e-de6d3ff5f075/content>

(S/f-b). [PDF]. [Página web]. Recuperado en octubre de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128070>

(S/f-c). [PDF]. [Página web]. Recuperado en octubre de 2023, de [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10634/creacion\\_comunidad\\_virtual\\_trabajo\\_colaborativo\\_permite\\_produccion\\_material\\_didactico\\_nucleo\\_industria\\_grafica\\_ina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10634/creacion_comunidad_virtual_trabajo_colaborativo_permite_produccion_material_didactico_nucleo_industria_grafica_ina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

(S/f). [Página web]. Microsoft.com. Recuperado en octubre de 2023, de <https://learn.microsoft.com/en-us/power-apps/powerapps-overview>

Salamanca Urbano, D. (2022). Estandarización del proceso de administración de las estructuras de centros de costos en la coordinación de sistemas de información de la Gerencia de Planeación Financiera en la compañía SURA Colombia. [Practica empresarial]. Universidad de Antioquia, Medellín (A-Z).

Lozano Yepes, D. (2023). Mejoramiento de la eficiencia de la Dirección Regulación de XM, Centro de Documentación Ingeniería (CENDOI) - 2023 [Presencial]. Universidad de Antioquia, Medellín.

Andrés, A., & Herrera Gómez, F. (s/f). ESTRATEGIA DE DEMOCRATIZACIÓN PARA LAS HERRAMIENTAS POWER APPS Y POWER AUTOMATE EN BANCOLOMBIA S.A. Edu.co. Recuperado el 19 de enero de 2024, de [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/22757/9/HerreraAndres\\_2021\\_EstrategiaDemocratizacionPower.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/22757/9/HerreraAndres_2021_EstrategiaDemocratizacionPower.pdf)

Daniel, A., & Carvajal, M. (s/f). PRACTICA ACADEMICA EN LOS PROCESOS DE DISEÑO ESTRUCTURAL DE EDIFICACIONES DE CONCRETO Y ACERO. Edu.co. Recuperado el 19 de enero de 2024, de [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16104/1/MeciasDaniel\\_2020\\_Estruc](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16104/1/MeciasDaniel_2020_Estruc)

[turasConcretoAcero.pdf](#)

Gaitan Moncada, M y Pardo Quitian, J. (2016). Desarrollon de Estrategias de Gestión para Negocios Encadenados en el Sector Industrial , Claves de Desarrollo en la Ciudad de Villavicencio. Villavicencio, Universidad de los llanos 2016.

NORMATIVA PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD). (s/f). Gov.co. Recuperado el 2 de enero de 2024, de

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NORMATIVA%20GESTI%C3%93N%20PQRSD%20F.pdf>