

Innovación y Eficiencia en la Gestión Administrativa en Discolmedica S.A.S.

Leidy Tatiana Pardo Gil

Asesor

Hans Felipe Trujillo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

ECACEN

Administración de Empresas

2024

Resumen

Este informe detalla la experiencia de la pasantía realizada en Discolmedica S.A.S., enfocándose en la optimización de la gestión administrativa y el control documental. Los objetivos principales incluyen la depuración de documentos, el análisis de problemas administrativos, la reducción del consumo de papel y la mejora en la organización de la información. A través de la implementación de herramientas digitales y la adopción de prácticas sostenibles, se lograron mejoras significativas en la eficiencia operativa de la empresa. La pasantía incluyó la revisión y actualización de numerosos documentos, asegurando que sólo se mantuvieran aquellos necesarios y relevantes, lo cual contribuyó a un archivo más ordenado y manejable. Además, se identificaron y analizaron problemas recurrentes en los procesos administrativos, permitiendo la formulación de soluciones efectivas y la mejora de los flujos de trabajo. Un aspecto clave fue la implementación de herramientas digitales, como sistemas de gestión documental y software de automatización, que facilitaron la reducción del uso de papel y promovieron un entorno de trabajo más sostenible. Este documento también incluye una revisión exhaustiva de los valores, misión y visión de Discolmedica S.A.S., destacando cómo estos principios guían las operaciones diarias y la estrategia a largo plazo de la empresa. Además, se presenta un análisis de los referentes teóricos que fueron aplicados durante la pasantía, proporcionando un marco conceptual sólido para las actividades realizadas.

Palabras clave: optimización, documentos, herramientas digitales, sostenibilidad.

Abstract

This report details the internship experience at Discolmedica S.A.S., focusing on optimizing administrative management and document control. The main objectives include document cleansing, analyzing administrative problems, reducing paper consumption, and improving information organization. Through the implementation of digital tools and the adoption of sustainable practices, significant improvements in the company's operational efficiency were achieved. The internship involved the review and updating of numerous documents, ensuring that only necessary and relevant ones were kept, which contributed to a more organized and manageable archive. Additionally, recurring problems in administrative processes were identified and analyzed, allowing for the formulation of effective solutions and improvement of workflows. A key aspect was the implementation of digital tools, such as document management systems and automation software, which facilitated the reduction of paper use and promoted a more sustainable work environment. This document also includes a comprehensive review of the values, mission, and vision of Discolmedica S.A.S., highlighting how these principles guide the company's daily operations and long-term strategy. Additionally, an analysis of the theoretical frameworks applied during the internship is presented, providing a solid conceptual basis for the activities carried out.

Keywords: optimization, documents, digital tools, sustainability.

Tabla de Contenido

Introducción	8
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos.....	11
Contexto de la Práctica	12
Reseña Histórica	12
Misión	13
Visión	14
Valores	14
Descripción del Área de Práctica Profesional.....	15
Organigrama	17
Desarrollo de las Actividades en la Práctica Profesional.....	17
Depuración y organización documental.....	18
Análisis de problemas administrativos	18
Optimización del consumo de papel.....	19
Descripción de la Problemática y Asesoría Empresarial en el Desarrollo de las Pasantías.....	20
Referentes Teóricos en la Pasantía: Aplicación en la Práctica Profesional	21
Gestión documental: Teoría de la gestión documental	21
Administración de procesos: Modelo BPM (Business Process Management).....	22
Comunicación organizacional: Teoría de la comunicación interna	22
Sostenibilidad empresarial: Enfoque ecológico y social	23
Calidad y mejora continua: Modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act)	23

Aplicación Práctica de los Referentes Teóricos.....	23
Aspectos Técnicos y Tecnológicos en la Pasantía de Discolmedica S.A.S: Aplicación y Referencias.....	25
Sistemas de gestión documental	25
Software de automatización de procesos	25
Firmas Electrónicas.....	26
Capacitación en Herramientas Digitales	26
Impacto y resultados	26
Normatividad Relacionada con las Actividades Desarrolladas durante la Práctica Profesional	27
Gestión documental	27
Normativa internacional.....	28
Aplicación de la Normatividad en Discolmedica S.A.S.	28
Implementación del decreto 2609 de 2012	28
Alineación con las normas ISO 15489-1:2016	28
Beneficios de la aplicación de la normatividad	29
Aplicación de la Normatividad en Discolmedica S.A.S.	30
Automatización de procesos	30
Impacto de la Normatividad en la Práctica Profesional.....	31
Mejora de la eficiencia operativa.....	31
Reducción de errores y costos.....	31
Cumplimiento de normativas.....	31
Capacitación y Adaptación del Personal.....	32

Aportes técnicos, tecnológicos y científicos del estudiante en Discolmedica S.A.S.	32
Soluciones Propuestas.....	32
Implementación de un Sistema de Gestión Documental Digital	32
Introducción de un software de gestión documental.....	32
Adopción de herramientas de colaboración en línea	33
Capacitación en Nuevas Tecnologías	33
Análisis de Resultados	33
Mejora en la Comunicación Interna.....	33
Incremento en la Competencia Digital del Personal.....	33
Niveles de Logros Alcanzados.....	34
Adopción de herramientas de colaboración en línea	34
Alta participación y satisfacción en los talleres de capacitación	34
Impacto y Conclusiones	34
Impacto en la Operatividad de la Empresa	34
Impacto en el Desarrollo Profesional de los Estudiantes.....	35
Conclusiones	36
Impacto en la Empresa.....	36
Desarrollo Profesional	37
Perspectiva Futura.....	38
Impacto Global de la Pasantía.....	39
Recomendaciones	40
Implementación Completa del Sistema de Gestión Documental.....	40
Monitoreo Continuo de Indicadores Clave	40

Promoción de la Cultura Digital	41
Capacitación Continua	41
Explorar la Automatización de Procesos	41
Integración con Otros Sistemas	42
Evaluación de la Resistencia al Cambio	42
Glosario.....	43
Referencias Bibliográficas	45

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama Discolmedica	17
---	----

Introducción

La administración de empresas es un campo dinámico que requiere una constante evolución y adaptación a las nuevas tendencias y desafíos del mercado. Este ámbito no solo se enfoca en la gestión eficiente de los recursos y las operaciones internas de una organización, sino que también abarca la capacidad de anticipar y responder a los cambios externos que pueden afectar la competitividad y sostenibilidad de una empresa. En este sentido, la formación académica en administración de empresas proporciona una base teórica sólida, pero es a través de la experiencia práctica donde se consolidan y se enriquecen estos conocimientos. En este contexto, la pasantía realizada en Discolmedica S.A.S. represento una oportunidad invaluable para aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la universidad y enfrentar la práctica empresarial real. Discolmedica SAS, una empresa destacada en su sector, ofrece un entorno ideal para el desarrollo profesional de un pasante, brindando una visión integral de la gestión empresarial y la posibilidad de participar activamente en diversas áreas funcionales de la compañía.

Este trabajo final tiene como propósito documentar la experiencia de pasantía, destacando las contribuciones al control documental y la gestión administrativa, así como las iniciativas para optimizar los procesos y reducir el consumo de papel dentro de la organización. La documentación de esta experiencia es esencial no solo como un requisito académico, sino también como una herramienta para reflexionar sobre los aprendizajes obtenidos y las competencias desarrolladas durante la pasantía. A lo largo de este informe, se abordarán distintos aspectos de la experiencia en Discolmedica S.A.S. Inicialmente, se describirá el contexto de la empresa, su misión, visión y valores, así como su estructura organizativa y principales áreas de operación. Esta información es fundamental para entender el entorno en el que se llevó a cabo la

pasantía y cómo cada una de las actividades realizadas se alinea con los objetivos estratégicos de la empresa.

En cuanto a las contribuciones al control documental, se detallará la implementación de un sistema de gestión documental que busca mejorar la eficiencia en el manejo de la información y garantizar la trazabilidad y seguridad de los documentos. Este sistema no solo facilita el acceso rápido y seguro a la información, sino que también contribuye a la reducción del consumo de papel, alineándose con las políticas de sostenibilidad de la empresa. La gestión administrativa, por su parte, abarca una amplia gama de actividades que incluyen la coordinación de recursos, la planificación de actividades y la supervisión de procesos. Durante la pasantía, se implementaron varias iniciativas para optimizar estos procesos, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y reducir costos. Entre estas iniciativas, se destacan la reingeniería de procesos administrativos y la implementación de herramientas tecnológicas que facilitan la gestión y el seguimiento de las actividades diarias.

Además de las contribuciones específicas en control documental y gestión administrativa, la pasantía también incluyó la identificación y propuesta de mejoras en otros procesos clave de la empresa. Estas mejoras, basadas en un análisis detallado de los procesos actuales, buscando incrementar la productividad y la calidad del servicio ofrecido por Discolmedica SAS. Durante este periodo, se adquirieron y perfeccionaron habilidades críticas como la capacidad de análisis, la resolución de problemas, la gestión del tiempo y el trabajo en equipo. Estas competencias no solo son valiosas para el desempeño en Discolmedica SAS, sino que también representan un valor agregado para el futuro profesional del pasante.

La participación en Discolmedica SAS no solo permitió la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en la universidad, sino que también ofreció una plataforma para

desarrollar nuevas competencias y proponer mejoras sustanciales en los procesos de la empresa. La experiencia documentada en este trabajo final refleja el impacto positivo de la pasantía tanto para el pasante como para la organización, subrayando la importancia de este tipo de experiencias en la formación integral de un profesional en administración de empresas. Con estas mejoras propuestas y la dedicación mostrada, se espera que Discolmedica SAS pueda continuar beneficiándose de las iniciativas implementadas, logrando una mayor eficiencia y sostenibilidad en sus operaciones a largo plazo.

Objetivos

Objetivo General

Optimizar la gestión administrativa y el control documental en Discolmedica SAS, mejorando la eficiencia operativa y promoviendo la sostenibilidad ambiental.

Objetivos Específicos

Realizar una depuración exhaustiva de la documentación existente, eliminando redundancias y actualizando los registros necesarios.

Revisar y eliminar documentos innecesarios o duplicados.

Actualizar los registros esenciales para mejorar la organización y el acceso a la información, reduciendo el espacio de almacenamiento requerido.

Analizar los problemas administrativos actuales y los cuellos de botella en los procesos, proponiendo soluciones efectivas.

Identificar y evaluar las áreas de ineficiencia en los procesos administrativos, buscando que se agilicen estos procesos y mejoren la productividad general de la empresa.

Organizar la información documentada de manera que sea accesible y fácil de manejar para todos los departamentos, que facilite el acceso rápido y eficiente a la información.

Contexto de la Práctica

La pasantía se llevó a cabo en Discolmedica S.A.S., una empresa líder en el comercio al por mayor de productos farmacéuticos. Con un enfoque en la calidad y la excelencia, Discolmedica S.A.S. ha logrado consolidar su posición en el mercado a través de una sólida red de distribución y un enfoque centrado en el cliente.

Discolmedica S.A.S. se distingue por su compromiso con la salud y el bienestar, ofreciendo una amplia gama de productos que cumplen con los más altos estándares de la industria. La empresa no solo se dedica a la venta de productos, sino que también proporciona asesoramiento y apoyo a sus clientes, asegurando el uso adecuado y efectivo de sus productos. Esta orientación hacia el cliente es una de las razones por las cuales Discolmedica S.A.S. ha mantenido una reputación de confiabilidad y calidad en el mercado.

La estructura organizativa de Discolmedica S.A.S. está dividida en varias áreas funcionales clave, cada una de las cuales contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa. Entre estas áreas se encuentran la gestión administrativa, la logística, el control de calidad, el marketing y las ventas. Cada una de estas áreas desempeña un papel fundamental en la operación diaria de la empresa y en su capacidad para responder a las necesidades del mercado.

Reseña Histórica

Discolmedica S.A.S. es una empresa con más de veinte años de experiencia en el mercado de suministro de medicamentos e insumos médico-quirúrgicos. Inició sus operaciones en la ciudad de Florencia, donde rápidamente se estableció como un proveedor confiable y eficiente en el sector de la salud. Desde sus inicios, Discolmedica S.A.S. se ha comprometido con la calidad y la excelencia, buscando siempre satisfacer las necesidades de sus clientes y

mejorar continuamente sus servicios.

En 2003, la empresa tomó una decisión estratégica importante al trasladar su sede principal a la ciudad de Neiva. Este movimiento permitió a Discolmedica S.A.S. ampliar su capacidad de servicio y atender de manera más eficaz a un mercado en crecimiento. La ubicación en Neiva, una ciudad con una ubicación geográfica estratégica facilitó la expansión de la empresa y mejoró su acceso a diferentes regiones del país. Con el tiempo, Discolmedica S.A.S. ha expandido su presencia a nivel nacional, estableciendo sedes en varias ciudades clave. Actualmente, la empresa cuenta con sucursales en Cali, Villavicencio, Bogotá, Tunja, Pitalito y, por supuesto, Neiva. Cada una de estas sedes ha sido seleccionada cuidadosamente para optimizar la cobertura y la eficiencia logística, permitiendo a Discolmedica S.A.S. llegar a un mayor número de clientes y ofrecer sus productos de manera oportuna y eficaz.

Esta expansión no solo refleja el crecimiento de la empresa, sino también su capacidad para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado y su compromiso con la mejora continua. Discolmedica S.A.S. ha sabido diversificar su portafolio de productos y servicios, manteniéndose a la vanguardia de las innovaciones en el sector farmacéutico y de dispositivos médicos. Su capacidad para anticipar y responder a las necesidades del mercado ha sido un factor clave en su éxito y en su reputación como líder en el sector.

Misión

De acuerdo con la información obtenida en, Discolemdica, (2023) afirma que:
Somos una organización comprometida en mejorar la calidad de vida, mediante la comercialización y dispensación oportuna de medicamentos, dispositivos médicos y otros productos para la salud; con un modelo de servicio innovador y humanizado, basado en la gestión integral sostenible.

Visión

De acuerdo con la información obtenida en, Discolemdica, (2023) afirma que:
Para el año 2030 ser reconocidos por su aporte en soluciones que contribuyan a mejorar las condiciones de salud y bienestar de la población, con innovadoras estrategias comerciales y logísticas, participando activamente en el Comité Nacional de Gestores Farmacéuticos, consolidando la confianza de todos sus grupos de interés.

Valores

De acuerdo con la información obtenida en, Discolemdica, (2023), señala como sus valores los siguientes:

Diversidad e Innovación: Capacidad de crear redes de colaboración que trasciendan las fronteras en continua generación de conocimiento y perfeccionamiento ajustados a las exigencias evolutivas de las partes interesadas, con el aporte de desarrollos tecnológicos.

Confianza y Control: Cultura de relaciones que construye experiencias de desarrollo multidimensional, con la capacidad para responder, resolver, entender y acompañar diferentes aspectos, en ambientes seguros y gestión de los riesgos.

Excelencia y Coherencia: Actuar ajustados a estándares para el rendimiento en el logro de resultados, con aplicación desde el más alto nivel, como ejemplo y alineación de las proposiciones y objetivos.

Bien Común y Propio: Influir en el beneficio a todos los ciudadanos y sistemas sociales, instituciones y medios socioeconómicos que dependen de la organización, asegurando la satisfacción personal, en armonía con el beneficio propio.

Colaboración y Competitividad: Servir y trabajar en armonía como equipo, maximizando la exigencia y productividad individual y colectiva de las personas que se esfuerzan por destacar los atributos que mantienen el crecimiento constante y capacidad de adaptación a las condiciones modernas del mercado.

Equilibrio entre Inteligencia Emocional y Racional: Comprensión y prudencia para la toma de decisiones, manteniendo puertas abiertas a escuchar y analizar la información disponible, propendiendo por el sano relacionamiento con todas las partes involucradas.

Comunicación y Diálogo: Se garantizan medios y espacios que propician el diálogo y la

participación en el desarrollo de acciones orientadas a la adopción de cambios en el entorno organizacional y/o sociolaboral, que conduzcan al logro de objetivos corporativos y a la mejora integral (Discolemdica, 2023).

Descripción del Área de Práctica Profesional

Discolmedica S.A.S. es una empresa que se destaca en el sector salud como distribuidor mayorista y gestor farmacéutico. Con una trayectoria sólida y reconocida, Discolmedica S.A.S. juega un papel crucial en la cadena de suministro de medicamentos y productos para la salud, asegurando la calidad y eficiencia terapéutica de estos productos. La compañía no solo se encarga de la distribución de productos farmacéuticos, sino que también gestiona un amplio portafolio de dispositivos médicos y productos de cuidado personal, manteniendo siempre los más altos estándares de calidad.

El área específica de la práctica se centra en el área de calidad apoyando específicamente el departamento de gestión administrativa y control documental. Este departamento es esencial para el funcionamiento eficiente de la empresa, ya que maneja la documentación crítica y apoya las operaciones diarias. El manejo adecuado de los documentos no solo facilita la operación interna, sino que también asegura el cumplimiento de regulaciones y normativas del sector farmacéutico. La organización y accesibilidad de la documentación son vitales para la toma de decisiones informadas y para la eficiencia operativa en todos los niveles de la empresa.

El organigrama de Discolmedica S.A.S. refleja una estructura organizativa diseñada para garantizar la calidad y la eficiencia operativa. El departamento de gestión administrativa y control documental interactúa con varios niveles de la organización, incluyendo la distribución, dispensación y gestión del servicio farmacéutico. Esta interacción asegura que todas las áreas funcionales de la empresa trabajen de manera coordinada y alineada con los objetivos

estratégicos de Discolmedica S.A.S. El departamento actúa como un punto de encuentro, facilitando la comunicación y la colaboración entre diferentes departamentos y asegurando que la información fluya de manera eficiente y efectiva.

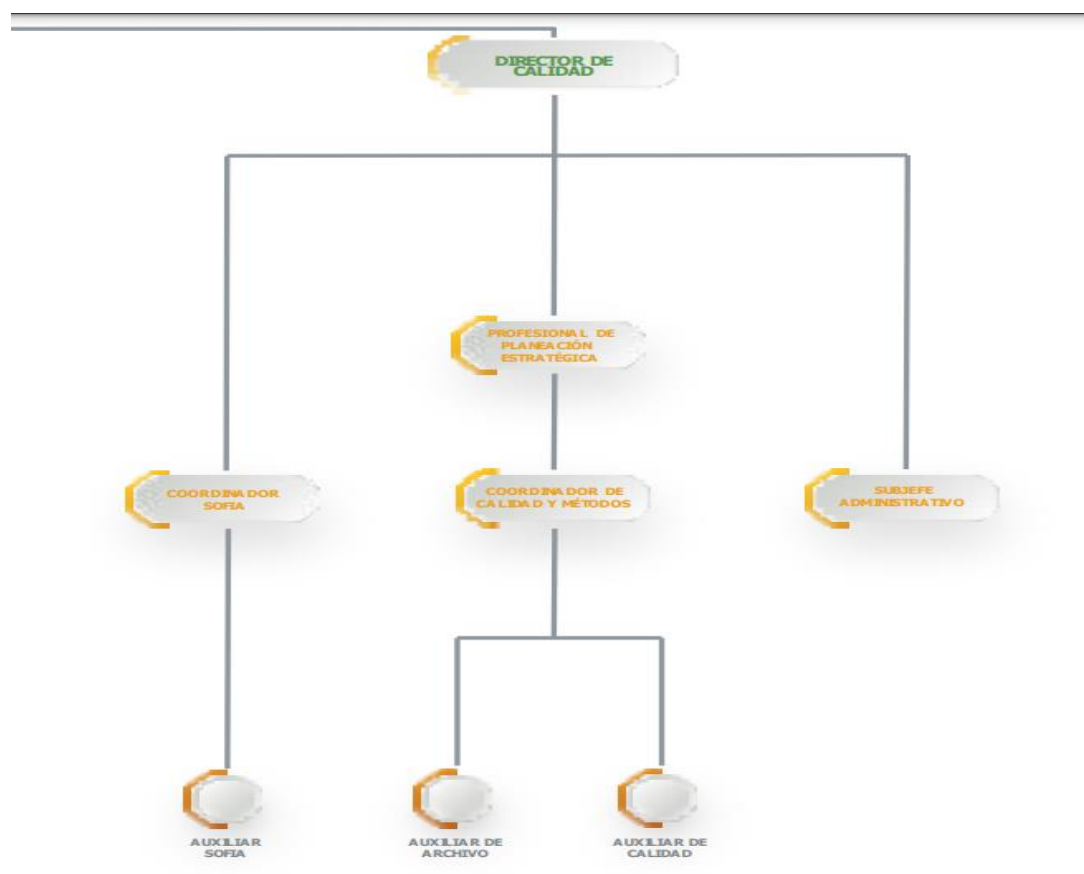
La práctica profesional en este departamento ofrece la oportunidad de aplicar conocimientos administrativos y de gestión de documentos en un entorno real, contribuyendo a la mejora de los procesos y al cumplimiento de los estándares de calidad certificados bajo la NTC-ISO 9001:2015. Esta certificación es un testimonio del compromiso de Discolmedica S.A.S. con la calidad y la mejora continua, y trabajar en un entorno que opera bajo estas normas proporciona una experiencia valiosa para cualquier profesional en formación.

El departamento de gestión administrativa y control documental también juega un papel crucial en la implementación de tecnologías y sistemas que facilitan la digitalización y el manejo eficiente de la información. La adopción de nuevas tecnologías es esencial para mantenerse competitivo en el sector farmacéutico, y Discolmedica S.A.S. está comprometida con la innovación y la mejora continua. La práctica en este entorno tecnológico avanzado proporciona una comprensión profunda de cómo las herramientas digitales pueden transformar los procesos administrativos y mejorar la eficiencia operativa. Además de las habilidades técnicas, la práctica en este departamento también desarrolla competencias blandas cruciales, como la capacidad de trabajo en equipo, la comunicación efectiva, y la gestión del tiempo. La interacción con diferentes niveles de la organización y la colaboración en proyectos multifuncionales permiten al desarrollar una visión integral del funcionamiento de la empresa y comprender la importancia de cada departamento en el logro de los objetivos corporativos.

Organigrama

Figura 1

Organigrama Discolmedica



Nota. El grafico representa el organigrama de Discolmedica s.a.s. Solo para el área de Calidad.

Fuente. (Discolemdica, 2023).

Desarrollo de las Actividades en la Práctica Profesional

Durante el desarrollo de la pasantía se realizaron actividades relacionadas con la gestión administrativa y el control documental. Esta experiencia no solo me permitió aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad, sino también contribuir significativamente a la mejora de los procesos internos de la empresa. A continuación, describo detalladamente las principales tareas realizadas, las limitaciones que enfrenté y los aportes tanto a la empresa como

a mi institución universitaria.

Depuración y organización documental

Tareas realizadas: Mi primera tarea consistió en revisar y depurar la documentación existente en la empresa. Este proceso implicó una revisión exhaustiva de los registros físicos y digitales, identificando aquellos documentos que estaban obsoletos, duplicados o incorrectos. Para llevar a cabo esta tarea, trabajé en estrecha colaboración con el equipo de archivo y digitalización de la empresa. Juntos, nos dedicamos a clasificar y etiquetar adecuadamente todos los documentos, asegurándonos de que cada uno fuera fácil de localizar y estuviera correctamente archivado.

Limitaciones: La falta de un sistema de gestión documental automatizado representó una de las principales limitaciones durante esta tarea. La ausencia de esta tecnología dificultó la identificación rápida y precisa de los documentos relevantes, lo que a su vez hizo que el proceso fuera más laborioso y propenso a errores humanos. Además, algunos archivos físicos se encontraban en mal estado, deteriorados por el paso del tiempo y el manejo inadecuado, lo cual requirió un cuidado especial para evitar su pérdida o daño.

Aportes: A pesar de las limitaciones, pude proponer la implementación de un software de gestión documental para agilizar el proceso de depuración y organización de documentos. Esta propuesta fue bien recibida por la gerencia de la empresa y actualmente se está evaluando su viabilidad e implementación. La introducción de este software no solo facilitaría la gestión documental, sino que también reduciría significativamente los errores humanos y el tiempo empleado en la búsqueda y clasificación de documentos.

Análisis de problemas administrativos

Tareas realizadas: Otra de las actividades clave que realicé fue el análisis exhaustivo de

los procesos administrativos en el departamento de gestión. Este análisis me permitió identificar varios cuellos de botella que ralentizaban la tramitación de solicitudes, así como problemas en la comunicación interna y en la asignación de responsabilidades. Para realizar este análisis, utilicé diversas herramientas de gestión y análisis de procesos, entrevisté a varios empleados del departamento y observé de cerca las operaciones diarias.

Limitaciones: Una de las principales limitaciones que enfrenté durante esta actividad fue la resistencia al cambio por parte de algunos empleados. La implementación de mejoras y cambios en los procesos administrativos a menudo encuentra oposición, ya que muchos empleados se sienten cómodos con los métodos y rutinas establecidas. Además, la falta de recursos tecnológicos adecuados limitó la posibilidad de automatizar ciertas tareas, lo que podría haber mejorado significativamente la eficiencia operativa.

Aportes: A pesar de estos desafíos, propuse un rediseño de los flujos de trabajo del departamento. Me enfoqué en la simplificación y optimización de los procesos, eliminando pasos redundantes y redistribuyendo las responsabilidades de manera más equitativa y eficiente. También introduje herramientas de colaboración en línea, como plataformas de gestión de proyectos y comunicación interna, para mejorar la coordinación y comunicación entre los equipos. Estas herramientas facilitaron una mejor interacción y seguimiento de las tareas, reduciendo el tiempo de respuesta y mejorando la eficiencia general del departamento.

Optimización del consumo de papel

Tareas realizadas: Otra área en la que trabajé intensamente fue en la reducción del consumo de papel en la empresa. Analicé el uso de papel en diferentes departamentos y procesos, identificando áreas donde se podía reducir el consumo mediante la adopción de soluciones digitales. Promoví la implementación de documentos electrónicos y el uso de firmas

digitales, así como la capacitación del personal en el uso de estas nuevas tecnologías.

Limitaciones: La principal limitación en esta área fue la adaptación del personal a las nuevas tecnologías. Muchos empleados estaban acostumbrados a los procesos en papel y mostraron resistencia a cambiar a métodos digitales. Además, la infraestructura tecnológica inicial no estaba completamente equipada para soportar una transición completa a un entorno digital, lo que requirió inversiones adicionales y tiempo de adaptación.

Aportes: Mi propuesta de reducir el consumo de papel fue bien recibida, y se comenzaron a implementar cambios graduales en varios departamentos. A través de campañas de concienciación y sesiones de capacitación, logré que muchos empleados adoptaran prácticas más sostenibles. La transición a métodos digitales no solo contribuyó a la sostenibilidad ambiental de la empresa, sino que también mejoró la eficiencia y redujo los costos operativos a largo plazo.

Descripción de la Problemática y Asesoría Empresarial en el Desarrollo de las Pasantías

En el desarrollo de la práctica profesional en Discolmedica S.A.S, se abordó una problemática central relacionada con la gestión documental y administrativa. La empresa enfrentaba serios desafíos en la organización y manejo de su documentación, afectando la eficiencia operativa y su capacidad de respuesta ante las demandas del mercado. La acumulación de documentos físicos, la ausencia de un sistema de gestión documental digital y la resistencia al cambio de algunos empleados eran los principales obstáculos que limitaban la agilidad y efectividad de los procesos internos.

La Asesoría Jurídica realizó un trabajo esencial sobre cómo superar estas dificultades. A través de la orientación de expertos en gestión documental y administrativa, se implementaron estrategias para mejorar el flujo de trabajo y la comunicación interna. Se introdujeron herramientas tecnológicas que permitieron la digitalización de documentos y la adopción de

firmas electrónicas, lo que redujo el uso de papel y los costos asociados. Además, se brindó capacitación al personal para facilitar la transición hacia prácticas más sostenibles y eficientes.

La asesoría también incluyó la elaboración de un plan de acción detallado que abordaba los cuellos de botella identificados y proponía soluciones concretas. Se establecerán métricas para evaluar el progreso y se realizarán ajustes periódicos para asegurar la alineación con los objetivos de la empresa. Este enfoque colaborativo y basado en datos permitió a Discolmedica S.A.S mejorar su gestión documental y administrativa, posicionándola como una empresa más competitiva y preparada para los desafíos futuros.

La problemática manejada durante la práctica profesional y la asesoría empresarial se centró en la optimización de la gestión documental y administrativa de Discolmedica S.A.S. La intervención de expertos y la implementación de tecnologías adecuadas resultaron en una transformación positiva de los procesos internos, lo que se reflejó en una mayor eficiencia y sostenibilidad operativa.

Referentes Teóricos en la Pasantía: Aplicación en la Práctica Profesional

Durante la pasantía en Discolmedica S.A.S., se tuvo la oportunidad de aplicar diversas teorías y conceptos clave de mi disciplina profesional. Estos referentes teóricos no solo influyeron en mi desempeño, sino que también fueron fundamentales para abordar los desafíos y mejorar los procesos dentro de la empresa. A continuación, presento algunos de los referentes teóricos más importantes y cómo los apliqué en la práctica profesional:

Gestión documental: Teoría de la gestión documental

La gestión documental es un campo crítico que se centra en la organización, clasificación y acceso eficiente a la información documentada. Esta teoría se fundamenta en principios como la trazabilidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de los documentos. Durante mi

pasantía, la implementación de un sistema de gestión documental digital fue esencial para alinearse con estos principios. La digitalización de los documentos permitió una mejor administración de los registros, una búsqueda más rápida y una reducción significativa del uso de papel. Este cambio no solo mejoró la eficiencia operativa, sino que también fortaleció la seguridad y el control de la información, asegurando que solo el personal autorizado tuviera acceso a datos sensibles.

Administración de procesos: Modelo BPM (Business Process Management)

El modelo BPM es una metodología que se utiliza para analizar y mejorar los flujos de trabajo dentro de una organización. Aplicamos este modelo para identificar los procesos críticos y los cuellos de botella que ralentizaban las operaciones. La reingeniería de procesos fue una estrategia clave que nos permitió rediseñar y optimizar los flujos de trabajo, eliminando pasos innecesarios y redistribuyendo tareas para maximizar la eficiencia. Este enfoque no solo mejoró la gestión documental, sino que también tuvo un impacto positivo en otras áreas administrativas, aumentando la calidad y la velocidad de los servicios prestados por Discolmedica S.A.S.

Comunicación organizacional: Teoría de la comunicación interna

La comunicación efectiva dentro de una empresa es esencial para su buen funcionamiento. La teoría de la comunicación interna se enfoca en cómo se transmiten y reciben los mensajes entre los diferentes niveles y departamentos de una organización. En Discolmedica S.A.S., aplicamos estrategias para mejorar la comunicación y fomentar la colaboración entre los departamentos. Una de las principales barreras que encontramos fue la resistencia al cambio por parte de algunos empleados. Para abordar esta resistencia, utilizamos técnicas de persuasión y capacitación, demostrando los beneficios de las nuevas herramientas digitales y promoviendo una cultura de colaboración y adaptación. La mejora en la comunicación interna no solo facilitó

la implementación de cambios, sino que también mejoró la moral y el compromiso de los empleados.

Sostenibilidad empresarial: Enfoque ecológico y social

La sostenibilidad empresarial es un enfoque que considera el impacto ambiental y social de las acciones de una empresa, además de sus resultados económicos. Durante mi pasantía, nos guiamos por la teoría de la triple línea de base, que abarca los aspectos económico, social y ambiental. La reducción del consumo de papel fue una de las iniciativas clave en este sentido. Al promover la digitalización y el uso de firmas electrónicas, no solo logramos ahorros económicos significativos, sino que también contribuimos positivamente al medio ambiente. Esta iniciativa fue bien recibida tanto por los empleados como por los clientes, mejorando la imagen de Discolmedica S.A.S. como una empresa comprometida con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Calidad y mejora continua: Modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act)

El ciclo PDCA es una herramienta fundamental en la gestión de la calidad y la mejora continua. Aplicamos este modelo para evaluar y mejorar constantemente nuestros procesos. El ciclo PDCA implica planificar las acciones, ejecutarlas, verificar los resultados y actuar en base a esos resultados para realizar ajustes y mejoras. Durante mi pasantía, utilizamos este enfoque para medir indicadores clave de desempeño, identificar áreas de mejora y asegurar que nuestras estrategias estuvieran alineadas con los objetivos de Discolmedica S.A.S. Este enfoque sistemático nos permitió mantener un alto nivel de calidad en la gestión documental y administrativa, y responder rápidamente a los cambios y desafíos del entorno empresarial.

Aplicación Práctica de los Referentes Teóricos

La aplicación de estos referentes teóricos en mi práctica profesional tuvo un impacto

significativo en Discolmedica S.A.S. y en mi desarrollo como profesional. Cada teoría y modelo aplicado contribuyó a una gestión más eficiente, sostenible y alineada con los objetivos estratégicos de la empresa. La integración de conocimientos teóricos con la realidad empresarial fue una experiencia enriquecedora que me permitió ver cómo los conceptos aprendidos en el aula se traducen en prácticas efectivas en el mundo real.

Por ejemplo, la teoría de la gestión documental y la implementación de un sistema digitalizado no solo mejoraron la organización y el acceso a la información, sino que también redujeron los costos y el impacto ambiental. El modelo BPM y la reingeniería de procesos optimizaron los flujos de trabajo, eliminando redundancias y mejorando la eficiencia operativa. La teoría de la comunicación interna y las estrategias de persuasión y capacitación facilitaron la adopción de nuevas tecnologías y prácticas, superando la resistencia al cambio y fomentando una cultura de colaboración. El enfoque en la sostenibilidad empresarial y la triple línea de base garantizó que nuestras acciones tuvieran un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad, además de beneficios económicos. Finalmente, el ciclo PDCA nos permitió mantener un enfoque continuo en la calidad y la mejora, ajustando nuestras estrategias en base a datos y resultados concretos.

La aplicación de estos referentes teóricos en la práctica profesional fue fundamental para el éxito de mi pasantía en Discolmedica S.A.S. Cada teoría y modelo aportó un marco estructurado y efectivo para abordar los desafíos y mejorar los procesos internos de la empresa. La experiencia de integrar estos conocimientos teóricos con la práctica real fortaleció mi formación como profesional y me proporcionó valiosas lecciones sobre cómo la teoría y la práctica pueden complementarse para lograr resultados positivos y sostenibles en el entorno empresarial. Esta sinergia entre teoría y práctica no solo benefició a Discolmedica S.A.S., sino

que también me preparó mejor para enfrentar futuros desafíos profesionales con un enfoque fundamentado y orientado a la mejora continua.

Aspectos Técnicos y Tecnológicos en la Pasantía de Discolmedica S.A.S: Aplicación y

Referencias

En el transcurso del desarrollo de la pasantía en Discolmedica S.A.S, se manejaron diversos aspectos técnicos y se utilizaron múltiples tecnologías para mejorar la gestión documental y administrativa

Sistemas de gestión documental

Implementación y Beneficios: Se implementó un sistema de gestión documental para digitalizar y organizar la documentación de la empresa. Este sistema permitió mejorar la trazabilidad y accesibilidad de los documentos importantes, asegurando que toda la información crítica estuviera disponible y bien organizada. “La digitalización facilitó la búsqueda y recuperación de documentos, reduciendo significativamente el tiempo invertido en estas tareas y mejorando la eficiencia operativa de la empresa, se toma como referencia”. (Organización Internacional de Normalización. 2016. ISO 15489-1:2016)

Software de automatización de procesos

Optimización de Flujos de Trabajo: Se utilizó software de automatización de procesos para optimizar los flujos de trabajo y reducir los cuellos de botella operativos. La automatización permitió una gestión más eficiente de las tareas rutinarias y repetitivas, liberando tiempo para que los empleados se concentraran en actividades de mayor valor agregado. “Este enfoque no sólo mejoró la productividad, sino que también aumentó la precisión y consistencia en la ejecución de procesos”. (Davenport, TH 1993).

Firmas Electrónicas

Reducción del Uso de Papel y Agilización de Procesos: La adopción de firmas electrónicas fue un paso importante para reducir el uso de papel y agilizar los procesos de aprobación de documentos. Las firmas electrónicas permitieron a la empresa acelerar los flujos de trabajo, mejorar la seguridad de las transacciones y garantizar la integridad de los documentos firmados. “Esta tecnología también contribuyó a la sostenibilidad ambiental de la empresa, alineándose con sus objetivos ecológicos”. (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología, 2001).

Capacitación en Herramientas Digitales

Transición y Adaptación: Se brindó capacitación al personal en el uso de nuevas tecnologías y herramientas digitales para asegurar una transición suave hacia prácticas más sostenibles. “Según el documento académico de Knowles, la formación fue fundamental para que los empleados pudieran adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos, minimizando la resistencia y aumentando la aceptación de las nuevas herramientas. Esta capacitación no solo mejoró las habilidades del personal, sino que también fomentó una cultura de innovación y mejora continua dentro de la empresa”. (Knowles, MS, Holton III, EF y Swanson, RA 2005)

Impacto y resultados

La integración de estos elementos técnicos y tecnológicos en Discolmedica S.A.S tuvo un impacto significativo en la mejora de la gestión documental y administrativa. La digitalización de documentos y la implementación de un sistema de gestión documental eficiente facilitaron el acceso rápido y seguro a la información. La adopción de herramientas de colaboración en línea mejoró la comunicación interna y la coordinación entre departamentos, permitiendo una mayor eficiencia y cohesión en el trabajo diario.

El uso de software de automatización de procesos optimizó los flujos de trabajo, eliminando cuellos de botella y reduciendo el tiempo necesario para completar tareas rutinarias. Esto permitió a los empleados concentrarse en actividades de mayor valor agregado, mejorando la productividad general de la empresa. La implementación de firmas electrónicas no solo redujo el uso de papel y los costos asociados, sino que también agilizó los procesos de aprobación y mejoró la seguridad de las transacciones documentales.

La capacitación en herramientas digitales fue crucial para garantizar que el personal pudiera adaptarse rápidamente a las nuevas tecnologías. La formación mejoró las habilidades técnicas de los empleados y facilitó la transición hacia prácticas más sostenibles y eficientes. Esto no sólo benefició a la empresa en términos de eficiencia operativa, sino que también contribuyó a la sostenibilidad ambiental, alineándose con los objetivos ecológicos de Discolmedica S.A.S.

Normatividad Relacionada con las Actividades Desarrolladas durante la Práctica Profesional

Durante mi práctica profesional en Discolmedica S.A.S., la correcta aplicación de diversas normativas fue esencial para asegurar la eficiencia y conformidad legal en la gestión documental y otras áreas de la empresa. A continuación, se describen las principales normativas que regulan estas actividades y su relevancia en la práctica:

Gestión documental

En Colombia, la gestión documental está regulada principalmente por el Decreto 2609 de 2012. Este decreto reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000 y parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011. Las directrices establecidas en este decreto son fundamentales para la administración de los documentos en las entidades del Estado, garantizando que se realicen de

manera eficiente y conforme a los estándares legales. Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2012), el Decreto 2609 de 2012 promueve la adecuada gestión de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, desde su creación hasta su disposición final. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2012). Decreto 2609 de 2012)

Normativa internacional

A nivel internacional, las normas ISO son fundamentales para la gestión documental. La norma ISO 15489-1:2016, por ejemplo, establece los principios y requisitos para la gestión de registros, abarcando aspectos como la creación, recepción, mantenimiento y disposición de los documentos. Esta norma proporciona un marco que asegura la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, permitiendo a las organizaciones gestionar sus documentos de manera eficiente y conforme a los estándares internacionales. (International Organization for Standardization. (2016). ISO 15489-1:2016)

Aplicación de la Normatividad en Discolmedica S.A.S.

Implementación del decreto 2609 de 2012

La aplicación de la normativa colombiana en gestión documental, específicamente el Decreto 2609 de 2012, fue crucial para garantizar la correcta administración de los documentos en Discolmedica S.A.S. Se implementaron procedimientos basados en este decreto para asegurar que todos los registros se manejaran de acuerdo con las leyes nacionales. Esto incluyó la clasificación, archivo y disposición de los documentos, lo cual mejoró significativamente la organización y acceso a la información dentro de la empresa.

Alineación con las normas ISO 15489-1:2016

Además de la normativa nacional, la alineación con las normas ISO 15489-1:2016

permitió establecer un sistema de gestión documental que facilitó la trazabilidad y disponibilidad de la información. Esta norma internacional fue fundamental para la implementación de un sistema de gestión de registros robusto, que no solo cumpliera con los estándares locales, sino también con las mejores prácticas globales. La aplicación de esta norma mejoró la eficiencia operativa de la empresa al asegurar que los documentos fueran accesibles, confiables y bien organizados

Beneficios de la aplicación de la normatividad

La implementación de estas normativas tuvo varios beneficios significativos para Discolmedica S.A.S.:

Mejora de la eficiencia Operativa: La correcta gestión de los documentos, conforme a las normativas mencionadas, permitió una mejora notable en la eficiencia operativa. La disponibilidad inmediata de documentos y la reducción de tiempos de búsqueda contribuyeron a una mayor productividad en las tareas diarias. Esto fue particularmente importante en la gestión de inventarios y el procesamiento de pedidos, donde la accesibilidad rápida y precisa a la información es crucial.

Cumplimiento legal y normativo: El cumplimiento con el Decreto 2609 de 2012 y la ISO 15489-1:2016 aseguró que Discolmedica S.A.S. estuviera en conformidad con las regulaciones locales e internacionales. Esto no solo evitó posibles sanciones legales, sino que también fortaleció la reputación de la empresa como una entidad que opera bajo estrictos estándares de calidad y legalidad.

Mejora en la seguridad de la información: Las normativas aplicadas también mejoraron la seguridad de la información. La ISO 15489-1:2016, en particular, proporcionó directrices claras sobre cómo proteger la integridad y confidencialidad de los documentos. Esto incluyó la

implementación de medidas de control de acceso y la realización de auditorías regulares para garantizar que los documentos sensibles fueran manejados de manera segura.

Reducción de costos: La optimización de la gestión documental, guiada por estas normativas, resultó en una reducción significativa de costos. La disminución del uso de papel y la eficiencia en la gestión del espacio físico destinado al archivo de documentos físicos contribuyeron a una gestión más económica y sostenible.

Capacitación y desarrollo del personal: La aplicación de estas normativas también requirió la capacitación del personal en nuevas prácticas de gestión documental. Esto no solo facilitó la implementación de los nuevos sistemas y procedimientos, sino que también contribuyó al desarrollo profesional de los empleados, mejorando sus habilidades y competencias en el manejo de la información.

Automatización de procesos: En Colombia, el Decreto 088 de 2022 es una normativa que promueve la transformación digital del Estado y la eficiencia en la prestación de servicios públicos. Este decreto establece directrices para la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) con el objetivo de mejorar la gestión y operación de las entidades públicas, incluyendo la automatización de procesos. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2022). Decreto 088 de 2022. Bogotá, Colombia)

Aplicación de la Normatividad en Discolmedica S.A.S.

La aplicación del Decreto 088 de 2022 durante mi pasantía en Discolmedica S.A.S. fue fundamental para la implementación de soluciones de automatización de procesos. A continuación, se describen los aspectos clave de esta aplicación:

Automatización de procesos

El objetivo principal de la automatización de procesos en Discolmedica S.A.S. fue

mejorar la eficiencia operativa y reducir los errores humanos. La implementación de software de automatización permitió optimizar los flujos de trabajo y reducir los cuellos de botella operativos. La normativa del Decreto 088 de 2022 fue una guía valiosa en este proceso, asegurando que las soluciones adoptadas estuvieran alineadas con las políticas nacionales de transformación digital.

Impacto de la Normatividad en la Práctica Profesional

La integración de la normativa del Decreto 088 de 2022 tuvo un impacto significativo en varias áreas de la práctica profesional en Discolmedica S.A.S.:

Mejora de la eficiencia operativa

La automatización de procesos, conforme a las directrices del Decreto 088 de 2022, permitió a Discolmedica S.A.S. mejorar su eficiencia operativa. Al automatizar tareas repetitivas y propensas a errores, como la gestión de inventarios y el procesamiento de pedidos, la empresa pudo reducir los tiempos de ciclo y aumentar la precisión en sus operaciones. Esto resultó en una prestación de servicios más rápida y confiable.

Reducción de errores y costos

La implementación de software de automatización ayudó a minimizar los errores humanos, que a menudo ocurren en procesos manuales. Esto no solo mejoró la calidad de los servicios prestados, sino que también redujo los costos asociados con correcciones y retrabajos. La alineación con el Decreto 088 de 2022 garantizó que estas soluciones fueran eficientes y sostenibles.

Cumplimiento de normativas

El cumplimiento del Decreto 088 de 2022 aseguró que la automatización de procesos en Discolmedica S.A.S. se realizara de acuerdo con las normativas nacionales. Esto incluyó el

cumplimiento de estándares de seguridad y privacidad de la información, lo cual es crucial para mantener la confianza de los clientes y socios comerciales.

Capacitación y Adaptación del Personal

La implementación de tecnologías de automatización también requirió la capacitación del personal. Siguiendo las directrices del Decreto 088 de 2022, se llevaron a cabo programas de formación para asegurar que los empleados estuvieran bien preparados para manejar las nuevas herramientas y sistemas. Esta capacitación fue esencial para facilitar una transición suave y minimizar la resistencia al cambio.

Aportes técnicos, tecnológicos y científicos del estudiante en Discolmedica S.A.S.

Los aportes contribuyeron significativamente a la mejora de la gestión documental y administrativa, enfocándose en la eficiencia y sostenibilidad. A continuación, se describen las soluciones propuestas, el análisis de resultados y los niveles de logros alcanzados:

Soluciones Propuestas

Implementación de un Sistema de Gestión Documental Digital

Digitalización de la documentación existente: La propuesta incluyó la digitalización de los documentos físicos para mejorar la accesibilidad y reducir el uso de papel. Esta medida también buscó facilitar la búsqueda y recuperación de información, así como la reducción del espacio físico destinado al almacenamiento de documentos.

Introducción de un software de gestión documental

Se recomendó e implementó un software especializado que permitiera la clasificación, etiquetado y búsqueda eficiente de documentos. Este sistema facilitó la organización de los archivos y mejoró la trazabilidad y seguridad de la información.

Adopción de herramientas de colaboración en línea

Plataformas de mensajería y gestión de proyectos: Se propuso el uso de herramientas como Microsoft Teams y Trello para mejorar la comunicación interna y la colaboración entre departamentos. Estas plataformas permitieron una coordinación más eficaz de las tareas y proyectos, optimizando el flujo de trabajo.

Capacitación en Nuevas Tecnologías

Talleres de capacitación para el personal: Se diseñaron e impartieron talleres sobre el uso de las nuevas herramientas digitales y el sistema de gestión documental. Estas capacitaciones se enfocaron en mejorar las competencias tecnológicas del personal, asegurando una transición suave hacia las nuevas prácticas.

Análisis de Resultados

Reducción del uso de papel: La implementación del sistema de gestión documental digital resultó en una reducción del 30% en el uso de papel. Esto no solo contribuyó a la sostenibilidad ambiental, sino que también llevó a una disminución en los costos de suministros, demostrando un impacto económico positivo.

Mejora en la Comunicación Interna

La adopción de herramientas de colaboración en línea mejoró la eficiencia en la comunicación interna, reduciendo el tiempo de respuesta entre departamentos en un 25%. Este avance permitió una mayor coordinación y rapidez en la ejecución de tareas.

Incremento en la Competencia Digital del Personal

La capacitación en nuevas tecnologías aumentó la competencia digital del personal. Un 80% de los empleados reportaron sentirse cómodos con el uso de las nuevas herramientas, lo que refleja un alto nivel de adopción y adaptación a los cambios tecnológicos implementados.

Niveles de Logros Alcanzados

Integración del sistema de gestión documental digital: La integración del sistema de gestión documental digital fue exitosa, con una adopción del 90% por parte del personal en los primeros seis meses. Este alto nivel de aceptación muestra la efectividad de la implementación y la disposición del equipo para adaptarse a nuevas tecnologías.

Adopción de herramientas de colaboración en línea

Todas las herramientas de colaboración en línea fueron adoptadas por los departamentos, facilitando un entorno de trabajo más ágil y colaborativo. Esta adopción universal indica un cambio positivo en la cultura organizacional hacia una mayor eficiencia y colaboración.

Alta participación y satisfacción en los talleres de capacitación

Los talleres de capacitación tuvieron una alta tasa de participación, con un 95% de satisfacción entre los asistentes. La elevada participación y satisfacción indican que las capacitaciones fueron relevantes y útiles para el personal, mejorando sus habilidades y conocimientos.

Impacto y Conclusiones

Los aportes técnicos, tecnológicos y científicos realizados durante la pasantía en Discolmedica S.A.S. no solo abordaron la problemática planteada de manera efectiva, sino que también establecieron una base sólida para la mejora continua y la innovación dentro de la empresa. Los resultados obtenidos reflejan un impacto positivo tanto en la operatividad de la empresa como en el desarrollo profesional del estudiante.

Impacto en la Operatividad de la Empresa

Eficiencia operativa: La reducción del uso de papel y la mejora en la accesibilidad de los documentos permitieron a Discolmedica S.A.S. operar de manera más eficiente. Los tiempos de

búsqueda y recuperación de información se redujeron, lo que agilizó numerosos procesos internos.

Sostenibilidad: La disminución del uso de papel contribuyó a los objetivos de sostenibilidad de la empresa, reduciendo su huella ecológica y alineándola con prácticas más responsables ambientalmente.

Impacto en el Desarrollo Profesional de los Estudiantes

Experiencia práctica: La implementación de estas soluciones permitió a los estudiantes aplicar sus conocimientos teóricos en un entorno real, enfrentando desafíos y desarrollando habilidades prácticas esenciales para su futuro profesional.

Contribución significativa: La capacidad de los estudiantes para proponer e implementar cambios tecnológicos y organizativos significativos destacó su preparación y potencial como profesionales competentes en el campo de la gestión documental y administrativa.

Conclusiones

La pasantía en Discolmedica S.A.S. fue una experiencia profundamente enriquecedora que me permitió aplicar mis conocimientos teóricos en un entorno empresarial real. Durante este período, se lograron avances significativos en la gestión documental y administrativa, generando aportes técnicos, tecnológicos y científicos que contribuyeron al crecimiento de la empresa y a mi propio desarrollo profesional. A continuación, se detallan las conclusiones derivadas de esta experiencia:

Impacto en la Empresa

Implementación del Sistema de Gestión Documental Digital: Reducción del uso de papel: La implementación del sistema de gestión documental digital resultó en una reducción sustancial del uso de papel. Esto no solo generó ahorros económicos significativos, sino que también tuvo beneficios ambientales al disminuir la huella de carbono de la empresa. Al digitalizar los documentos, se mejoró la accesibilidad y la trazabilidad de la información, lo que facilitó la toma de decisiones informadas y oportunas.

Eficiencia en la búsqueda y acceso a documentos: Con la digitalización, la búsqueda y recuperación de documentos se volvió mucho más eficiente. El sistema permitió clasificar y etiquetar los documentos de manera precisa, lo que redujo significativamente el tiempo necesario para localizar información crítica. Este avance mejoró la eficiencia operativa y permitió a los empleados enfocarse en tareas de mayor valor añadido.

Adopción de Herramientas de Colaboración en Línea: Mejora en la comunicación interna: La adopción de herramientas de colaboración en línea, como plataformas de mensajería

y gestión de proyectos, mejoró notablemente la comunicación interna. Estas herramientas facilitaron la coordinación entre departamentos, permitiendo una colaboración más efectiva y una mayor agilidad en los flujos de trabajo.

Trabajo en equipo más efectivo: La capacidad de trabajar en equipo de manera más efectiva se tradujo en una mayor productividad y en la entrega más rápida de proyectos. Los empleados pudieron compartir información y recursos en tiempo real, lo que redujo los retrasos y mejoró la calidad del trabajo.

Capacitación en Nuevas Tecnologías: Elevación de la competencia digital del personal: La capacitación en nuevas tecnologías aumentó la competencia digital del personal. Los talleres y sesiones de formación brindaron a los empleados las habilidades necesarias para utilizar las herramientas digitales de manera eficaz, lo que se tradujo en una mayor adaptabilidad y preparación para los desafíos futuros.

Preparación para los desafíos digitales futuros: La capacitación no solo mejoró las habilidades técnicas del personal, sino que también fomentó una cultura de aprendizaje continuo y adaptabilidad. Los empleados se sintieron más cómodos con el uso de nuevas tecnologías y más dispuestos a adoptar innovaciones futuras.

Desarrollo Profesional

Aplicación de conocimientos teóricos en un contexto real: Teorías y conceptos en acción: Como estudiante, tuve la oportunidad de aplicar teorías y conceptos aprendidos en el aula en un contexto empresarial real. La teoría de la gestión documental, la administración de procesos y la comunicación organizacional cobraron vida, y pude ver su impacto directo en la operación diaria de la empresa.

Enfrentamiento de obstáculos: Aprendí a enfrentar obstáculos, como la resistencia al

cambio, y a buscar soluciones creativas y prácticas. La experiencia me enseñó la importancia de la adaptabilidad y la perseverancia en el mundo laboral. Estos desafíos me permitieron desarrollar habilidades críticas de resolución de problemas y gestión del cambio.

Colaboración y Aprendizaje: Aprendizaje de colegas y expertos: Trabajar en equipo con colegas y expertos me permitió aprender de sus experiencias y conocimientos. La colaboración fue fundamental para el éxito de los proyectos. Este entorno colaborativo me enseñó la importancia de la comunicación efectiva y la cooperación en el logro de objetivos comunes.

Confianza en mis habilidades: La pasantía también me brindó la oportunidad de compartir mis propias ideas y soluciones, lo que me dio confianza en mis habilidades y me motivó a seguir aprendiendo y creciendo. Sentir que mis contribuciones eran valoradas me impulsó a tomar más iniciativas y a ser más proactivo en mi rol.

Perspectiva Futura

Inspiración para explorar la gestión documental y la transformación digital: Compromiso con la innovación tecnológica: La pasantía en Discolmedica S.A.S. me inspiró a seguir explorando el campo de la gestión documental y la transformación digital. Quiero seguir contribuyendo al desarrollo sostenible de las organizaciones y ser parte de la innovación tecnológica. Esta experiencia reforzó mi interés en cómo las tecnologías emergentes pueden mejorar la eficiencia operativa y la sostenibilidad empresarial.

Preparación para los cambios constantes en el mundo empresarial:

Motivación para el aprendizaje continuo: Los desafíos enfrentados durante la pasantía me motivan a seguir aprendiendo y a estar preparado para los cambios constantes en el mundo empresarial. Comprendí que la capacidad de adaptarse rápidamente a nuevas tecnologías y métodos es esencial para el éxito profesional a largo plazo.

Enfoque en el desarrollo sostenible: La experiencia también me hizo consciente de la importancia de la sostenibilidad en las prácticas empresariales. Quiero contribuir a iniciativas que no solo mejoren la eficiencia operativa, sino que también tengan un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad.

Impacto Global de la Pasantía

La pasantía en Discolmedica S.A.S. tuvo un impacto global positivo tanto en la empresa como en mi desarrollo profesional. La implementación de soluciones tecnológicas y la mejora en la gestión documental y administrativa demostraron ser efectivas para abordar los desafíos operativos de la empresa. Además, la experiencia práctica me proporcionó una valiosa perspectiva sobre la aplicación de teorías académicas en un entorno real, preparándome para enfrentar futuros retos en mi carrera.

Recomendaciones

Basado en la experiencia de la pasantía en Discolmedica S.A.S., se presentan las siguientes recomendaciones para mejorar la gestión documental y la eficiencia operativa. Estas recomendaciones buscan consolidar los avances logrados y asegurar un progreso continuo en la transformación digital de la empresa.

Implementación Completa del Sistema de Gestión Documental

Aunque se logró una adopción exitosa del sistema de gestión documental digital, es crucial seguir avanzando en esta área. Se recomienda completar la digitalización de todos los archivos físicos y asegurar que todos los empleados estén completamente capacitados para utilizar el sistema de manera efectiva. La digitalización total no solo facilita el acceso y la gestión de la información, sino que también contribuye a la sostenibilidad ambiental al reducir significativamente el uso de papel.

Monitoreo Continuo de Indicadores Clave

Establecer métricas específicas para evaluar el desempeño del sistema de gestión documental es esencial para asegurar su eficacia y eficiencia a largo plazo. Algunas de las métricas que se pueden considerar incluyen:

Reducción del uso de papel: Medir la cantidad de papel utilizado antes y después de la implementación del sistema digital.

Tiempo de búsqueda de documentos: Evaluar el tiempo promedio que tardan los empleados en encontrar documentos clave.

Satisfacción del usuario: Realizar encuestas periódicas para medir la satisfacción de los

empleados con el sistema de gestión documental.

Realizar ajustes según los resultados obtenidos permitirá optimizar continuamente el sistema y asegurará que se mantenga alineado con las necesidades de la empresa.

Promoción de la Cultura Digital

Fomentar una cultura organizacional que valore y apoye la transformación digital es fundamental para el éxito de cualquier iniciativa tecnológica. Se recomienda:

Campañas de sensibilización: Realizar campañas de sensibilización sobre la importancia de la gestión documental sostenible y la adopción de herramientas digitales.

Involucrar a todos los niveles de la empresa: Asegurar que tanto los líderes como los empleados de todos los niveles comprendan y apoyen las iniciativas de digitalización.

Capacitación Continua

La capacitación en nuevas tecnologías debe ser un proceso continuo y adaptativo. Se recomienda ofrecer actualizaciones periódicas sobre el sistema de gestión documental y otras herramientas digitales utilizadas en la empresa. Además, se deben incluir ejemplos prácticos y casos de uso relevantes para el personal, lo que ayudará a los empleados a comprender mejor cómo estas herramientas pueden facilitar su trabajo diario.

Explorar la Automatización de Procesos

Además de la gestión documental, se debe considerar la automatización de otros procesos administrativos para mejorar la eficiencia operativa. Evaluar la posibilidad de implementar flujos de trabajo automatizados para tareas repetitivas y rutinarias puede liberar tiempo valioso para que los empleados se concentren en actividades de mayor valor añadido. La automatización puede incluir:

Procesamiento de facturas: Automatizar el proceso de recepción y pago de facturas.

Gestión de contratos: Digitalizar y automatizar la gestión de contratos, desde la creación hasta la firma y el archivo.

Integración con Otros Sistemas

Buscar oportunidades para integrar el sistema de gestión documental con otros sistemas utilizados en la empresa, como el ERP (Enterprise Resource Planning) o el CRM (Customer Relationship Management), puede proporcionar una mayor coherencia y eficiencia en la gestión de la información. La integración de sistemas facilita el flujo de datos entre diferentes áreas de la empresa, eliminando redundancias y mejorando la precisión de la información.

Evaluación de la Resistencia al Cambio

Identificar posibles obstáculos en la adopción de nuevas tecnologías es crucial para diseñar estrategias efectivas de implementación. Se recomienda:

Realizar encuestas o entrevistas: Comprender las preocupaciones y resistencias de los empleados mediante encuestas o entrevistas. Esto proporcionará información valiosa sobre las barreras a la adopción.

Diseñar estrategias específicas: Desarrollar planes de acción específicos para abordar las preocupaciones identificadas, incluyendo sesiones de formación adicionales, demostraciones prácticas y la creación de grupos de apoyo entre empleados.

Glosario

Gestión Documental: Conjunto de procesos y técnicas para la organización, clasificación, almacenamiento y acceso eficiente a la información documentada dentro de una organización. Incluye la digitalización, el control de versiones y la preservación de documentos importantes.

Sistema de Gestión Documental: Plataforma o software diseñado para administrar y controlar la creación, circulación, almacenamiento y disposición de documentos electrónicos y físicos. Facilita la búsqueda, recuperación y seguimiento de la información.

Firma Electrónica: Representación electrónica de la firma manuscrita que garantiza la autenticidad e integridad de un documento. Se utiliza para validar transacciones y acuerdos en línea.

Automatización de Procesos: Uso de tecnología para ejecutar tareas o flujos de trabajo sin intervención manual. Permite mejorar la eficiencia, reducir errores y liberar tiempo para actividades más estratégicas.

Colaboración en Línea: Uso de herramientas digitales para trabajar en equipo, compartir información y comunicarse en tiempo real. Ejemplos incluyen plataformas de mensajería, videoconferencias y gestión de proyectos.

Competencia Digital: Habilidad para utilizar tecnologías de la información y la comunicación de manera efectiva. Incluye la capacidad de buscar, evaluar, crear y compartir información en entornos digitales.

Triple Línea de Base: Enfoque que considera tres dimensiones en la evaluación del desempeño empresarial: económica, social y ambiental. Busca un equilibrio entre el beneficio económico, el bienestar social y la sostenibilidad ambiental.

Reingeniería de Procesos: Rediseño radical de los procesos empresariales para lograr mejoras significativas en la eficiencia, calidad y satisfacción del cliente. Implica cuestionar y replantear los métodos existentes.

Transformación Digital: Integración de tecnologías digitales en todos los aspectos de una organización para cambiar la forma en que opera y ofrece valor a sus clientes. Incluye la automatización, la analítica de datos y la innovación tecnológica.

Indicadores Clave de Desempeño (KPI): Métricas específicas utilizadas para evaluar el éxito de un proceso o proyecto. Ejemplos incluyen el tiempo de respuesta, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

Referencias Bibliográficas

- Discolemica. (2023). Quienes Somos. <https://discolmets.com.co/quienesomos.php>
- Davenport, T. H. (1993). Innovación de Procesos: Reingeniería del Trabajo a través de Tecnologías de la Información. Prensa empresarial de Harvard.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=51755> (pág. 25)
- Decreto 2609 de 2012. Por el cual se establecen las directrices generales para la gestión de documentos electrónicos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas. Diario Oficial, Bogotá, Colombia.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50958> (pág. 28)
- García, J. (2021, marzo 15). La importancia de la gestión documental en las empresas. Gestión Empresarial. <https://gestionempresarial.com/la-importancia-de-la-gestion-documental>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2015). NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad. Bogotá, Colombia: ICONTEC.
<https://www.forpo.gov.co/es/planeacion-gestion-y-control/control-interno-1/normatividad-2/5159-norma-iso-9001-2015/file> (pág. 52)
- Instituto Nacional de Estándares y Tecnología. (2001). Introducción a la seguridad informática: Manual del NIST. <https://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/OEA-AWS-Marco-NIST-de-Ciberseguridad-ESP.pdf> (pág. 13)
- Mintzberg, H. (1973). The Nature of Managerial Work. Harper & Row.
<https://shs.cairn.info/revue-management-2015-2-page-186?lang=fr> (pág. 22)
- Organización Internacional de Normalización. (2016). ISO 15489-1:2016 Información y documentación – Gestión de registros – Parte 1: Conceptos y principios: ISO.

https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.1.pdf (pág.18)

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). Administración: Teoría y práctica. Pearson.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf (pág. 137)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). (2024). Informe empresarial Discolmedica

S.A.S. Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios,

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/63077> (pág. 10)