

Informe final pasantía universitaria programa administración de empresas

Carlos Miguel Torrado Morales

Asesor

Yener Fabián Quintana Carrascal

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativa, Contable, Económica y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2024

Resumen

El presente informe final de pasantías expone el análisis de las actividades realizadas en la Alcaldía Municipal de Ábrego, Norte de Santander, en el marco de un proceso formativo de 640 horas, durante este periodo, se brindó apoyo en diversas áreas administrativas, contribuyendo a la gestión de recursos, organización documental y atención de requerimientos institucionales.

Al mismo tiempo la experiencia permitió la aplicación de conocimientos teóricos en un entorno real, fortaleciendo habilidades clave como la resolución de problemas, el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la capacidad de adaptación, además, proporcionó una visión integral del funcionamiento de la administración pública y su impacto en la gestión de recursos y servicios para la comunidad.

Por último, este informe documenta las actividades realizadas, los resultados obtenidos y las competencias adquiridas, resaltando la importancia de las pasantías en la formación profesional, asimismo, se reflexiona sobre los aportes realizados a la institución y el impacto de esta experiencia en la preparación para futuros desafíos laborales en el sector público.

Palabras claves: Pasantía, Gestión, Competencias, Administración, Mejoramiento

Abstract

This final internship report presents an analysis of the activities carried out at the Municipal Mayor's Office of Ábrego, Norte de Santander, within the framework of a 640-hour training process. During this period, support was provided in various administrative areas, contributing to resource management, document organization, and institutional request handling.

At the same time, the experience allowed for the application of theoretical knowledge in a real environment, strengthening key skills such as problem-solving, teamwork, effective communication, and adaptability. Additionally, it provided a comprehensive understanding of public administration and its impact on resource management and service delivery for the community.

Finally, this report documents the activities performed, the results obtained, and the competencies acquired, highlighting the importance of internships in professional training. Likewise, it reflects on the contributions made to the institution and the impact of this experience on preparation for future challenges in the public sector.

Keywords: Internship, Management, Competencies, Administration, Improvement.

Tabla de Contenido

Introducción.....	8
Objetivos.....	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Contexto de la Pasantía	11
Presentación de la Empresa.....	11
Misión.....	11
Vision.....	11
Área de la Pasantía y Descripción de Actividad Desarrolladas	12
Aportes a la Alcaldía de Abrego, Norte de Santander	13
Datos del Jefe Inmediato.....	14
Problemática Generada	14
Causas	15
Referentes Teóricos.....	16
Planeación Organizacional.....	17
Modalidades de Planeación.....	17
Elementos Esenciales de la Planeación	17
Proceso Administrativo.....	18
Gestión Documental	18
Referentes Legales	20

Solución aportada por el estudiante a la empresa	22
Conclusiones	23
Recomendaciones	24
Glosario	25
Archivo Documental.....	25
Estratificación.....	25
Función Archivística.....	25
Ley 594 de 2000	26
Referencias Bibliográficas.....	27
Apéndices	28

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Organigrama de la Alcaldia de Abrego</i>	12
---	----

Lista de Apéndices

Apéndice A *Carpetas de Evidencia de Pasantías*28

Introducción

El presente informe final de pasantías tiene como objetivo presentar un análisis detallado de las actividades realizadas durante el periodo de prácticas profesionales llevado a cabo en la Alcaldía Municipal de Ábrego, Norte de Santander, estas pasantías, con una duración mínima de 640 horas, representaron una etapa crucial dentro del proceso formativo, al permitir la integración de los conocimientos teóricos adquiridos en el ámbito académico con las demandas y retos propios del entorno laboral.

Durante este periodo, se trabajó en diferentes áreas administrativas de la entidad, con un enfoque en apoyar los procesos internos, gestionar recursos, organizar documentación y atender requerimientos propios de la administración pública, estas tareas no solo permitieron un aprendizaje práctico significativo, sino que también fomentaron el desarrollo de habilidades fundamentales como la resolución de problemas, la capacidad de adaptación, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, todas esenciales para un desempeño profesional exitoso.

El contexto de estas pasantías, en una institución de carácter público, brindó además una valiosa perspectiva sobre el funcionamiento de las administraciones municipales y su papel en la gestión de recursos, la prestación de servicios y la atención a las necesidades de la comunidad, siendo así un aprendizaje práctico, que se tradujo en un fortalecimiento de las competencias profesionales y personales, así como en una mayor comprensión del compromiso ético y social inherente a las funciones del sector público.

En este informe, se documentan de manera detallada las actividades desarrolladas, los resultados obtenidos y las competencias fortalecidas, destacando la importancia de este tipo de experiencias para el crecimiento profesional y personal, asimismo, se reflexiona sobre los aportes realizados a la institución y el impacto que este proceso tuvo en la preparación para enfrentar los

retos del ejercicio profesional en el futuro, este documento busca consolidar una evidencia objetiva y reflexiva de los logros alcanzados durante este periodo, resaltando la relevancia de las pasantías como una estrategia de formación integral orientada a la excelencia profesional.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar la pasantía en la Alcaldía Municipal de Ábrego, Norte de Santander, apoyando de manera eficiente los procesos de gestión administrativa y asegurando el cumplimiento de las normativas establecidas por la entidad, con el propósito de contribuir al fortalecimiento institucional y adquirir experiencia práctica en el ámbito profesional.

Objetivos Específicos

Organización y estructuración de los archivos de la dependencia siguiendo los lineamientos establecidos por el área de gestión documental y archivo de la entidad.

Evaluación y procesamiento de las diversas solicitudes o requerimientos recibidos a través de correo electrónico o en ventanilla.

Colaboración en la validación de información y elaboración de certificaciones relacionadas con uso de suelo, estratificación, sana posesión y apertura de pavimentos.

Participación en la recolección, sistematización y análisis de datos necesarios para la preparación de informes y toma de decisiones administrativas.

Asistencia en otras tareas administrativas requeridas por la dependencia para asegurar una prestación de servicios eficiente que cumpla con las expectativas de los ciudadanos.

Contexto de la Pasantía

Presentación de la Empresa

- Razón Social

Alcaldía municipal de Abrego, Norte de Santander.

- NIT

890504612-0.

- Ubicación

Cr 5 Esquina - Parque principal.

Misión

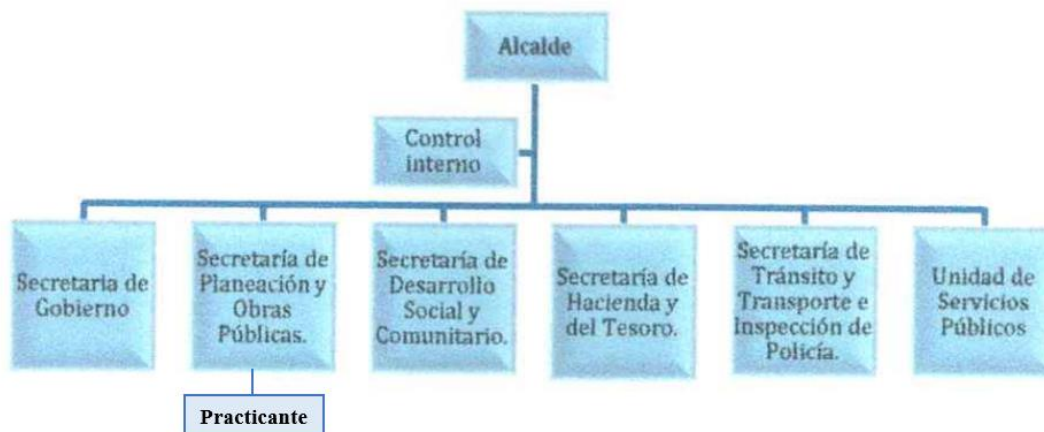
Construir una sociedad equitativa, productiva, participativa, con desarrollo sostenible y equidad social, basada en la búsqueda de oportunidades para todos, donde la economía crezca en el sector primario, secundario y terciario para hacer realidad la meta de convertirnos en un Municipio de progreso y desarrollo, que nos permita garantizar el mejoramiento y desarrollo integral de niños niñas y adolescentes en general, estableciendo políticas públicas con responsabilidad social garantizando el desarrollo competitivo en el Bello Valle. (Alcaldía de Abrego, 2020).

Vision

El Municipio de Abrego, Líder en gestión administrativa, generador de alianzas para implementación de las políticas públicas en dirección al goce efectivo de los derechos de N.N.A, el Desarrollo del Campo, al ordenamiento y al saneamiento básico territorial, al bienestar y la economía de las personas a través del ecoturismo, el deporte y la cultura. (Alcaldía de Abrego, 2020).

Figura 1.

Organigrama de la Alcaldía de Abrego



Fuente: Acuerdo No.030 de 2020 “Por el cual se establece la Estructura de la Alcaldía Municipal de Abrego”

Área de la Pasantía y Descripción de Actividad Desarrolladas

La pasantía fue desarrollada bajo la supervisión del jefe de secretaria de planeación y obras públicas, trabajando en conjunto en la realización de actividades:

Clasificación y organización para el archivo de la dependencia de acuerdo con los parámetros fijados por el área de archivo y gestión documental de la entidad.

Revisión de las diferentes peticiones y/o solicitudes que sean radicados a través de correo electrónico y/o ventanilla.

Apoyar en la verificación de información y realización de certificaciones de uso de suelo, estratificación, sana posesión y ruptura de pavimentos.

Apoyar en la recopilación, organización y análisis de datos relevantes para informes y decisiones administrativos.

Apoyar a la dependencia en las demás situaciones administrativa que se requieran para garantizar la adecuada prestación de servicio que satisfaga las necesidades de los ciudadanos.

Aportes a la Alcaldía de Abrego, Norte de Santander

Mediante la clasificación y organización del archivo según los parámetros establecidos, mejorarás la accesibilidad y eficiencia en la gestión documental, facilitando la consulta de información clave para la toma de decisiones.

Al revisar las peticiones y solicitudes de los ciudadanos, contribuirás a mejorar la percepción del servicio al garantizar una respuesta rápida y adecuada a sus necesidades, fortaleciendo la relación entre la entidad y la comunidad.

Al apoyar en la verificación de información para certificaciones específicas (uso de suelo, estratificación, entre otros), asegurarás que los procedimientos administrativos se realicen con precisión, evitando errores que puedan generar inconformidades o retrasos.

La recopilación y análisis de datos relevantes permitirá a la dependencia elaborar informes claros y fundamentados, facilitando decisiones más efectivas en la gestión pública o interna.

Al colaborar en tareas administrativas adicionales según las necesidades de la dependencia, garantizarás la continuidad y calidad del servicio, adaptándote a las prioridades del momento y promoviendo una cultura de trabajo colaborativo. Aporte a la Universidad

Aplicación práctica de conocimientos académicos al realizar las actividades asignadas, estás demostrando la calidad de la formación recibida en la universidad, esto evidencia cómo los conocimientos adquiridos en las aulas pueden ser implementados de manera efectiva en escenarios laborales reales.

Vinculación universidad-empresa el desempeño como pasante fortalece las relaciones entre la universidad y la empresa, lo que puede abrir puertas para futuros convenios, pasantías y oportunidades laborales para otros estudiantes.

Representación de los valores institucionales al actuar con responsabilidad, compromiso y ética en la labor refuerza la percepción de la universidad como una institución que forma profesionales íntegros y competentes.

Retroalimentación para el plan de estudios a través de la experiencia, podemos identificar habilidades o conocimientos específicos que nos ayuda a fortalecerse en el programa académico, contribuyendo a mejorar los contenidos curriculares y la preparación de futuros estudiantes.

Generación de casos de éxito con la capacidad para superar desafíos en el entorno laboral se convierte en un ejemplo para otros estudiantes y una prueba del impacto positivo que tiene la formación universitaria en el ámbito profesional.

Datos del Jefe Inmediato

- Nombre

Katty Alexandra Torrado Caicedo.

- Cargo

Secretaria de Planeación y Obras Públicas

- Horario

Lunes a viernes: 8 am a 12 pm – 2 pm a 6pm

Problemática Generada

Retrasos en la atención a solicitudes ciudadanas debido a la falta de organización documental y saturación de procesos administrativos.

En la entidad, se identifica que la ausencia de una gestión documental eficiente genera

dificultades para localizar documentos clave, lo que retrasa la respuesta a peticiones, quejas y solicitudes realizadas por los ciudadanos, este problema se agrava por la saturación en la recepción de trámites, lo que afecta la percepción del servicio prestado y genera insatisfacción en los usuarios.

Causas

Falta de actualización en la organización del archivo físico y digital.

Carencia de personal capacitado o asignado exclusivamente para la gestión documental.

Ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas para la clasificación y búsqueda de información.

Incremento en el volumen de solicitudes que sobrepasa la capacidad operativa de la dependencia.

Referentes Teóricos

Según dante (2005) dice: la organización de los documentos pasa por diferentes etapas. Los archivos se crearon en base a las necesidades sociales de preservar ciertos documentos y registros de operaciones y acciones, las bibliotecas fueron creadas originalmente para preservar documentos que contenían valiosos conocimientos y experiencias que constituían la fuente de poder de la clase dominante, y servir como fuente de investigaciones e ideas que son de vital importancia para las próximas generaciones.

La organización de una empresa no solo se ve en los procesos sino también en la eficiencia de sus resultados. Dentro del sistema de clasificación fue posible visualizar las categorías del organigrama presentado a la alcaldía de Abrego en norte de Santander, siendo lo anterior un tipo vertical dividido por áreas y con una autoridad administrativa donde cada departamento dispone de un mando plenamente identificado, permitiendo así; la clara visualización del objetivo.

Así mismo y, teniendo en cuenta el estudio del uso de suelos del municipio, que se desarrolla en la alcaldía municipal del municipio de Abrego se puede apreciar como afirma Moreno y González (2011), el método a utilizar para analizar la dinámica de cambio de uso del suelo generada por el crecimiento urbano depende del conocimiento, capacitación y habilidad del analista sobre los métodos de detección de cambios existentes y de los datos de la imagen utilizada, así como de las características del área de estudio. Adicionalmente, la selección de la técnica dependerá del aspecto a evaluar, de la calidad de información a generar y del costo de implementación. Por lo tanto, ningún método es aplicable para todos los casos de estudio, pero sí es imprescindible el empleo de uno o varios de ellos para que la autoridad y los tomadores de decisiones puedan conocer el alcance de los cambios registrados, los riesgos que ello implica y,

de ser posible identificar los agentes que causan el cambio con fines de seguimiento de la planificación territorial.

De igual forma en la alcaldía se encarga de estratificar el municipio por ello se hacen constancias expedidas para otras entidades del Estado q acrediten la posesión sobre un bien inmueble y así poder acceder a derechos crediticios, las personas que más solicitan este certificado son aquellas q son mayores de edad y poseedores de bienes inmuebles. (alcaldía de San Luis, 2021).

Planeación Organizacional

- Concepto y Alcance

La planeación organizacional es un proceso estructurado que permite a las organizaciones establecer objetivos claros, diseñar estrategias y asignar recursos para alcanzar sus metas. Según Custodio Cadena, este proceso es esencial para coordinar actividades, optimizar recursos y garantizar la sostenibilidad en un entorno cambiante.

Modalidades de Planeación

Custodio Cadena clasifica la planeación en tres niveles principales:

- **Estratégica:** Define los objetivos a largo plazo y está vinculada a la misión y visión de la organización. Considera factores internos y externos para establecer un rumbo claro.
- **Táctica:** Enfocada en objetivos a mediano plazo, se orienta a coordinar actividades específicas dentro de áreas funcionales de la organización.
- **Operativa:** Se centra en el corto plazo, detallando las actividades y tareas necesarias para implementar los planes tácticos.

Elementos Esenciales de la Planeación

El autor destaca la importancia de:

- El análisis contextual: Uso de herramientas como el análisis FODA para evaluar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- Flexibilidad y Adaptabilidad: Capacidad de ajustar los planes en respuesta a cambios en el entorno.
- Coherencia en la Organización: La alineación de todos los niveles de planeación asegura que los recursos se utilicen de manera eficiente y que los esfuerzos contribuyan al logro de los objetivos generales.
- Relevancia Práctica

Custodio Cadena enfatiza que la planeación no debe ser vista como un documento estático, sino como un proceso dinámico que evoluciona junto con las necesidades y el entorno de la organización.

Proceso Administrativo

Explica que la planeación no solo establece metas, sino que involucra un análisis detallado del entorno para predecir posibles obstáculos y preparar la organización para adaptarse, la organización implica crear una estructura eficiente que distribuye recursos y responsabilidades, mientras que la dirección se centra en la gestión del equipo humano, motivando y guiando hacia los objetivos establecidos, finalmente, el control es esencial para medir el desempeño, comparar con los objetivos y tomar decisiones correctivas si es necesario.

Gestión Documental

Es un proceso integral que abarca la creación, recepción, organización, conservación, uso y disposición final de los documentos en cualquier formato. Su objetivo principal es garantizar el acceso oportuno, la autenticidad, integridad y seguridad de la información, facilitando la toma de decisiones, la transparencia administrativa y la memoria organizacional, además, se alinea con

marcos normativos y estándares internacionales para optimizar recursos y asegurar el cumplimiento legal y técnico en la administración de documentos.

También conocido como records management, nació en Estados Unidos en la década de 1930, impulsado por cambios económicos, políticos y sociales. Se enfoca en el manejo sistemático y eficiente de documentos durante su ciclo de vida (creación, recepción, uso, conservación y disposición). Su importancia radica en garantizar la autenticidad, fidedignidad y utilidad de los documentos como evidencia y apoyo a las actividades organizacionales, la ISO 15489 formaliza esta práctica, destacando su relevancia en la sociedad de la información y el cumplimiento legal.

Por otro lado, el concepto de documento archivístico resalta su naturaleza como registro de las actividades diarias de individuos y organizaciones, reflejando veracidad, autenticidad e integridad, bajo una visión postmoderna y post-custodial, se considera mutable, con significado contextual y transaccional, evolucionando según su entorno y las percepciones a lo largo del tiempo. Su gestión implica control eficiente durante su ciclo de vida, asegurando cumplimiento normativo, accesibilidad y preservación de la memoria organizacional, destacando normas como la ISO 15489 y 30300.

Referentes Legales

Según las leyes en Colombia se establece:

- Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.
- Artículo 2°. *Ámbito de aplicación.* La presente ley comprende a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente ley.
- Artículo 4°. *Principios generales.* Los principios generales que rigen la función archivística son los siguientes:
 - *Fines de los archivos.* El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia;

Por lo mismo, los archivos harán suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la ley;
 - *Dirección y coordinación de la función archivística.* El Archivo General de la Nación es la entidad del Estado encargada de orientar y coordinar la función archivística para coadyuvar a la eficiencia de la gestión del Estado y salvaguardar el patrimonio documental como parte integral de la riqueza cultural de la Nación, cuya protección es obligación del Estado, según lo dispone el título I de los principios fundamentales de la Constitución Política;

- *Administración y acceso.* Es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la ley;
- *Manejo y aprovechamiento de los archivos.* El manejo y aprovechamiento de los recursos informativos de archivo responden a la naturaleza de la administración pública y a los fines del Estado y de la sociedad, siendo contraria cualquier otra práctica sustitutiva;
- *Interpretación.* Las disposiciones de la presente ley y sus derechos reglamentarios se interpretarán de conformidad con la Constitución Política y los tratados o convenios internacionales que sobre la materia celebre el Estado colombiano.

Solución aportada por el estudiante a la empresa

Como pasante, la solución propuesta para abordar la problemática de los retrasos en la atención a solicitudes ciudadanas fue:

Se propuso una reorganización estructurada del archivo físico y digital, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley 594 de 2000 y la Norma ISO 15489. Esto incluyó la clasificación adecuada de los documentos según la fecha, lo que permitió mejorar la accesibilidad y reducir el tiempo de búsqueda de información crucial para la atención de las solicitudes.

Ante la carencia de personal capacitado en la gestión documental, se propuso la capacitación en herramientas y buenas prácticas de gestión documental, asegurando que todo el personal involucrado en la atención de solicitudes y la organización de archivos tuviera las competencias necesarias para manejar la información de manera eficiente y conforme a las normativas legales.

Finalmente, se recomendó la asignación de personal exclusivo para la gestión documental, lo que permitiría distribuir las cargas de trabajo de manera equitativa y asegurar que no se acumularan tareas, reduciendo así los retrasos en la atención a los ciudadanos.

Conclusiones

El proceso de pasantía realizado durante los cuatro meses representó una experiencia integral que permitió aportar soluciones concretas a las problemáticas identificadas en la entidad y desarrollar competencias clave para el ámbito profesional.

La implementación de estrategias para reorganizar el archivo documental, optimizar la atención a las solicitudes ciudadanas y mejorar los procesos administrativos, marcó un impacto positivo tanto en la eficiencia interna de la entidad como en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Además, la capacitación del personal evidenciaron cómo la integración de soluciones modernas y el aprendizaje continuo son esenciales para enfrentar retos administrativos, esto se complementó con la aplicación de referentes teóricos y legales que respaldaron cada intervención, asegurando que las mejoras fueran sostenibles y ajustadas a los estándares establecidos.

La experiencia de pasantía resaltó la importancia del trabajo en equipo, la planificación estructurada y la capacidad de adaptación para proponer soluciones efectivas en entornos complejos, más allá de los logros tangibles, este proceso permitió comprender de manera profunda cómo los pequeños cambios en la gestión organizacional pueden transformar la percepción ciudadana y mejorar significativamente la prestación del servicio público.

Para finalizar, la pasantía no solo cumplió con los objetivos establecidos, sino que también dejó aprendizajes valiosos y una contribución significativa a la entidad, reafirmando el compromiso profesional y ético en el desempeño de futuras responsabilidades.

Recomendaciones

Se sugiere a la alcaldía municipal de Abrego que implemente herramientas digitales con el propósito de digitalizar los documentos convirtiendo los documentos físicos en digitales, esto con el propósito de mejorar y agilizar la búsqueda de los mismos y brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Se sugiere que la organización de planes sociales y actividades en las que se permita la participación comunitaria con el propósito de que los ciudadanos se empapen de temas actuales y puedan exponer sus puntos de vista, evitando la conglomeración de ciudadanos buscando información.

Se sugiere generar mayor impacto en el desarrollo de la infraestructura de las instalaciones de la alcaldía municipal, lo cual se ha venido dando satisfactoriamente, sin embargo, hace falta terminar.

Glosario

Archivo Documental

Archivo es una palabra que hace referencia al conjunto ordenado de ciertos documentos tanto recibidos, como creados por una entidad. Pese a ello, la palabra archivo puede hacer énfasis a otros tipos de significados igualmente aceptados por la gestión documental, por ejemplo:

Fondo: conocido como fondo documental, en el que se establecen los conjuntos de documentos que son recibidos por cualquier sujeto, para el ejercicio de sus actividades.

Espacio: entorno destinado para la custodia del fondo documental.

Entidad: institución u organización encargada de la custodia y tratamiento de la información.

Estratificación

La estratificación socioeconómica es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área.

Función Archivística

Teniendo en cuenta la importancia de los archivos en la actividad estatal quiso el legislador a través de la Ley 594 de 2000 regular la función archivística del Estado, la cual fue definida por la misma ley como aquellas... Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente. La función archivística del Estado en el contexto colombiano se desarrolla a partir de la actividad que adelantan el Sistema Nacional de Archivos y el Archivo General de la Nación.

Ley 594 de 2000

La Ley 594 de 2000, también conocida como la Ley General de Archivos, regula la función archivística en Colombia. Esta ley establece principios y reglas que aplican a entidades públicas, privadas y otros organismos regulados.

Referencias Bibliográficas

- CONSEJO DE ESTADO. (2024). *FUNCION ARCHIVISTICA - Definición / SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS - Naturaleza y Regulación / ARCHIVO GENERAL DE LA NACION - Regulación y funciones*.
[https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/162/SC/11001-03-06-000-2014-00112-00%20\(2209\)%20\(1\).pdf](https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/162/SC/11001-03-06-000-2014-00112-00%20(2209)%20(1).pdf)
- Custodió, C. (2020). *Planeación: concepto y modalidades*. Google Scolar.
https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=yKzpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=info:PI1x9WmMjkgJ:scholar.google.com/&ots=vBB_NsevTi&sig=N7ay_wfo6yYVnwUXA5nMO9sHMBM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Camilo Momblanc, L., & Castro Milán, H. Y. (2020). *La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable*. *Revista Del Archivo Nacional*, 84(1-12), 9–26.
<https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>
- DANE. (2021). *Estratificación socioeconómica para servicios públicos domiciliarios*.
<https://www.dane.gov.co/index.php/servicios-al-ciudadano/servicios-informacion/estratificacion-socioeconomica>
- Pon Juan Dante, G. (2005). *Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias*. *Comunicación preliminar. Ciencias de la Información*, 36 (3). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181417875006>
- Ricalde Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.
https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=TYHDCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=info:hXO9fBkq1zEJ:scholar.google.com/&ots=pprisHXHJY&sig=stdpAXo7gGPQwJZRHVQRZUAADqo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Apéndices

Apéndice A. *Carpeta de Evidencia de Pasantías*

<https://drive.google.com/drive/folders/109U5pQEcidOksCiXW-ESDYy4X37VKQ-3?usp=sharing>