

**Sustentación de Experiencia Formativa y Aprendizajes en el Desarrollo de mis Pasantías
Universitarias**

Lorna Valentina Cifuentes Chaves

Asesor

Edgar Romero Herrera

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2025

Resumen

La pasantía se desarrolló en la Secretaría de Educación de la Alcaldía de Fusagasugá, Cundinamarca, con el propósito de aplicar y afianzar los conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración de Empresas. Este proceso permitió participar en diversas actividades relacionadas con la gestión documental, elaboración de certificaciones, apoyo en programas de bienestar laboral, manejo de plataformas institucionales y control de pagos y beneficios a los funcionarios de la entidad. Durante el desarrollo de las labores, se identificó como problemática principal la necesidad de optimizar los procesos de gestión documental, debido a la alta carga de información y a la carencia de procedimientos estandarizados que garantizaran un acceso rápido y seguro a los documentos.

Para abordar esta situación, se empleó una metodología de trabajo basada en la observación directa, la revisión de los procedimientos internos y el uso de herramientas tecnológicas institucionales, complementada con la colaboración constante con los diferentes equipos de trabajo. Esta metodología permitió no solo comprender el funcionamiento operativo de la Secretaría, sino también proponer mejoras en la organización, clasificación y digitalización de la información, así como en la coordinación interdepartamental. Como resultado de la pasantía, se logró fortalecer competencias técnicas, tecnológicas y humanas, destacando la capacidad para manejar sistemas de información institucionales, aplicar normativas vigentes en materia de archivo y documentación, y trabajar de manera efectiva en equipo.

Palabras claves: Pasantía, Gestión documental, Organización, Plataformas institucionales, Trabajo en equipo.

Abstract

The internship was carried out at the Secretariat of Education of the Mayor's Office of Fusagasugá, Cundinamarca, with the purpose of applying and strengthening the knowledge acquired during the Business Administration program. This process allowed participation in various activities related to document management, preparation of certifications, support in employee wellness programs, management of institutional platforms, and control of payments and benefits for the entity's staff. During the development of these tasks, the main issue identified was the need to optimize document management processes, due to the high volume of information and the lack of standardized procedures that would ensure quick and secure access to documents.

To address this situation, a work methodology was applied based on direct observation, review of internal procedures, and the use of institutional technological tools, complemented by constant collaboration with different work teams. This methodology not only enabled a better understanding of the Secretariat's operational functioning but also supported the proposal of improvements in the organization, classification, and digitization of information, as well as interdepartmental coordination. As a result of the internship, technical, technological, and human skills were strengthened, highlighting the ability to manage institutional information systems, apply current regulations in the field of archiving and documentation, and work effectively in a team.

Keywords: internship, document management, optimization, institutional platforms, teamwork

Tabla de contenido

Introduccion	7
Objetivos.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivo especifico	8
Descripcion de las practivas.....	10
Limitaciones	13
Marco teorico.....	13
Conclusiones.....	18
Recomendaciones	19
Glosario.....	21
Referencias bibliograficas.....	23

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Descripcion de las pasantias</i>	10
--	----

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Evidencias del apoyo logístico y documental en la secretaria de educación..</i>	14
--	----

Introducción

La presente sustentación de pasantías tiene como propósito exponer la experiencia adquirida durante el proceso formativo realizado en la Secretaría de Educación de la Alcaldía de Fusagasugá, Cundinamarca. Este espacio permitió la aplicación práctica de los conocimientos obtenidos en la carrera de Administración de Empresas, a través de la participación en actividades orientadas a la gestión documental, elaboración de certificaciones, apoyo en programas de bienestar laboral, manejo de plataformas institucionales y control de pagos y beneficios a los funcionarios.

A lo largo de la pasantía, se identificó como principal problemática la necesidad de optimizar los procesos de gestión documental, debido a la alta carga de información y la falta de procedimientos estandarizados que garantizaran un acceso ágil y seguro a los documentos. Para dar respuesta a esta situación, se implementó una metodología basada en la observación directa, la revisión de procesos internos y el uso de herramientas tecnológicas institucionales, lo cual permitió proponer mejoras significativas en la organización, clasificación y digitalización de la información.

De esta manera, la pasantía no solo representó un espacio de aprendizaje práctico, sino también una oportunidad para fortalecer competencias técnicas, tecnológicas y humanas, evidenciando la importancia de vincular el conocimiento académico con las necesidades reales del entorno laboral.

Objetivos

Objetivo general

Aplicar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante la carrera de Administración de Empresas en el desarrollo de funciones administrativas y de apoyo a la gestión educativa en la Secretaría de Educación de la Alcaldía de Fusagasugá, mediante la ejecución de actividades de organización documental, gestión de trámites, manejo de plataformas institucionales y coordinación de procesos internos, con el fin de contribuir al mejoramiento de la eficiencia administrativa y al fortalecimiento de la calidad del servicio prestado.

Objetivos específicos

Apoyar los procesos administrativos de la Secretaría de Educación de Fusagasugá mediante la organización física y digital de documentos, la clasificación de archivos y el seguimiento de trámites internos, con el fin de optimizar el acceso a la información y agilizar los procesos administrativos.

Gestionar certificados laborales, constancias y documentación relacionada con el bienestar y la salud del personal docente, a través de la verificación de datos, el uso de plataformas institucionales y la coordinación con las áreas correspondientes, con el propósito de garantizar la exactitud y oportunidad en la entrega de la documentación solicitada.

Contribuir en la digitalización, organización y actualización de las hojas de vida del personal docente y administrativo, mediante el uso de herramientas tecnológicas y la revisión periódica de la información, con el objetivo de mantener bases de datos actualizadas que faciliten la toma de decisiones y la gestión del talento humano.

Promover actividades de bienestar e integración para el personal docente y administrativo de la Secretaría de Educación de Fusagasugá, mediante la planificación, apoyo logístico y participación en eventos institucionales, con el fin de fortalecer las relaciones laborales y fomentar un clima organizacional positivo.

Apoyar la correcta asignación y distribución de pagos y beneficios laborales, mediante la revisión de listados, validación de datos y seguimiento a los procesos de nómina y prestaciones, con el propósito de garantizar la transparencia, exactitud y cumplimiento de las obligaciones.

Descripción de la práctica

Tabla 1

Aspecto	Descripción
Razón social	Alcaldía de Fusagasugá
Actividad económica	Administración pública local
Reseña histórica	Entidad territorial dedicada a la gestión administrativa del municipio de Fusagasugá. Su Secretaría de Educación trabaja por la calidad y equidad en el acceso a la educación.
Misión	Garantizar la prestación del servicio educativo en condiciones de cobertura, calidad, eficiencia y equidad.
Visión	Ser referente regional en la gestión educativa y administrativa.
Valores	Compromiso, responsabilidad, eficiencia, respeto, trabajo en equipo.
Descripción del organigrama	La Secretaría de Educación está conformada por áreas de Talento Humano, administrativa y financiera, Calidad e Inspección y Despacho de Abogados, planeación, atención al docente y cobertura, lideradas por profesional especializado y apoyadas por personal administrativo.

Nota La información presentada en la tabla fue suministrada directamente por la entidad durante el desarrollo de las pasantías y corresponde a datos institucionales públicos.

Descripción del área de práctica

Durante el desarrollo de la pasantía, se llevaron a cabo actividades principalmente en el área Administrativa y Financiera de la Secretaría de Educación de la Alcaldía de Fusagasugá. Este municipio, al ser certificado, cuenta con una Secretaría de Educación que desempeña funciones propias de la administración del sector educativo, tales como la gestión del talento humano docente, el manejo de recursos financieros y la implementación de programas de

bienestar laboral. En este contexto, se desarrollaron labores como la elaboración de certificaciones laborales, la gestión documental, el control de incapacidades, el apoyo en procesos presupuestales y la ejecución de actividades orientadas al bienestar del personal docente.

Asimismo, se asumió el reto de adaptarse a un entorno con dinámicas propias del sector público, en el cual cada trámite y procedimiento se encuentra regulado por normativas específicas y procedimientos estandarizados. Esta experiencia permitió fortalecer competencias organizativas, la atención al detalle y la capacidad de trabajar bajo lineamientos normativos, contribuyendo de manera efectiva al buen funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de la dependencia.

Desarrollo de actividades realizadas

Elaboración de certificaciones laborales, salariales y de servicio: Redacté y emití certificados oficiales solicitados por docentes y personal administrativo, asegurando que cumplieran con los requisitos legales y formales establecidos, así como con la información actualizada de cada caso.

Atención al docente:

Brindé atención directa a los docentes a través de ventanilla, manejo de correspondencia y gestión de trámites administrativos, procurando siempre ofrecer un trato amable, eficiente y claro.

Control y gestión de incapacidades

Realicé el seguimiento y registro de incapacidades médicas presentadas por el personal, garantizando que se cumplieran los procesos internos de validación y archivo.

Digitalización y organización documental: Escaneé, clasifiqué y organicé más de 900 documentos, logrando que el archivo físico y digital se mantuviera en orden y de fácil acceso para consultas posteriores.

Actualización de hojas de vida

Revisé y actualicé expedientes personales, abarcando más de tres carpetas completas, con el fin de mantener la información de cada funcionario vigente y organizado.

Apoyo en procesos de bienestar

Participé en la planeación y apoyo logístico de talleres, actividades de integración y seguimientos médicos, registrando un total de 36 asistencias a eventos de bienestar laboral.

Gestión de pagos institucionales

Realicé la organización, control y seguimiento de cinco gestiones de pago, asegurando el cumplimiento de fechas y requisitos establecidos.

Planeación y ejecución de evento institucional

Colaboré en la preparación y desarrollo de una actividad de integración institucional, desde la logística hasta la atención a los asistentes.

Limitaciones

Durante el desarrollo de mis pasantías, enfrenté algunas dificultades, como el bajo dominio inicial de las plataformas institucionales, lo que me exigió un proceso de aprendizaje acelerado. Asimismo, en algunas actividades de bienestar, la falta de recursos y tiempo limitó el alcance de ciertas propuestas.

Bajo dominio inicial de plataformas institucionales.

Falta de recursos y tiempo para algunas actividades de bienestar.

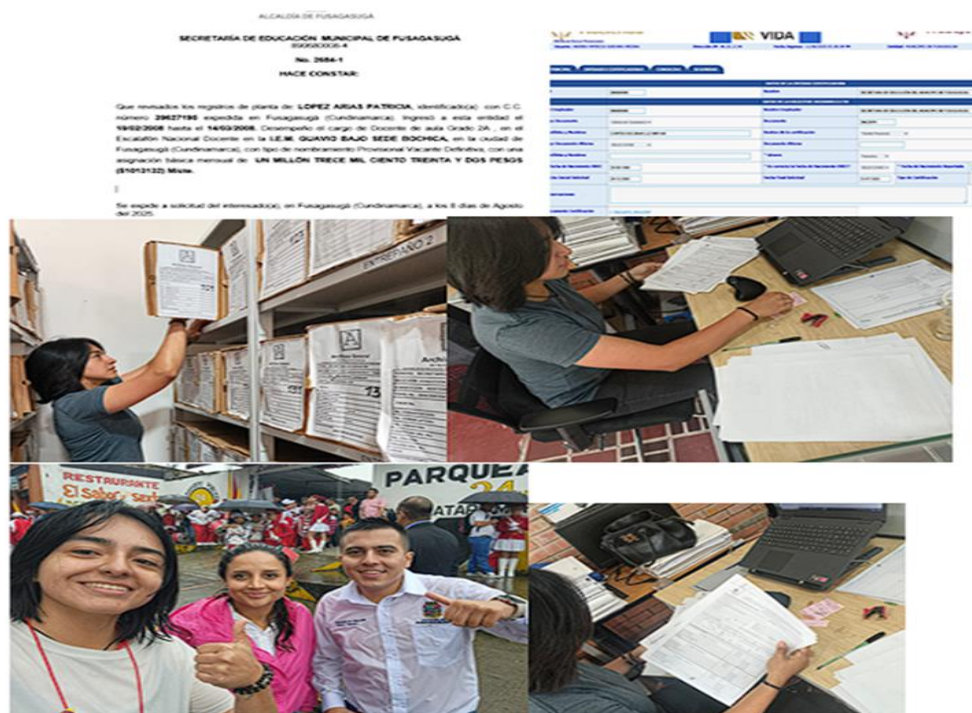
Aportes del pasante a la empresa:

Mi participación permitió estandarizar algunos procesos administrativos para que fueran más eficientes y claros. Además, contribuí a mejorar la atención y la comunicación interna, facilitando los tiempos de respuesta y reduciendo errores en la entrega de información. También fortalecí la organización documental, logrando que la Secretaría contara con expedientes más ordenados y digitalizados.

Marco teórico

Aportes a la institución Universitaria

Figura 1



Puse en práctica las competencias profesionales adquiridas en mi formación académica, adaptándolas a un contexto real del sector público. Asimismo, representé de manera positiva a mi institución universitaria, demostrando compromiso, responsabilidad y disposición para asumir tareas diversas.

Descripción de la problemática manejada

Al iniciar mis pasantías, identifiqué que existía una desorganización en el archivo documental, lo que generaba demoras en trámites administrativos. También observé que muchas hojas de vida estaban desactualizadas y que los procesos de bienestar laboral no estaban completamente articulados. A esto se sumaban dificultades en el manejo de incapacidades y en la gestión de pagos, lo que evidenció la necesidad de implementar mejoras en los flujos de trabajo internos.

Referentes teóricos

Teoría de la administración por procesos (Davenport): Durante la pasantía se aplicó este enfoque al identificar, analizar y mejorar los flujos de trabajo en el área administrativa y financiera. La visión de Davenport permitió entender que cada trámite (certificaciones, archivo, solicitudes) no debía verse como actividades aisladas, sino como parte de un proceso que integra entradas, procedimientos y resultados.

Gestión documental según la Ley 594 de 2000: Se aplicó como referente para garantizar la adecuada organización, conservación y acceso de los documentos en el archivo institucional. Gracias a este marco teórico y legal se estructuró la propuesta de mejora del archivo digital, permitiendo mayor eficiencia y cumplimiento normativo.

Teorías de calidad en la atención al usuario (SERVQUAL). Este modelo fue clave para analizar la satisfacción de los usuarios internos y externos. Se tuvo en cuenta en la atención de solicitudes y certificaciones, garantizando dimensiones de calidad como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Referentes técnicos

Herramientas ofimáticas (Word, Excel, PDF): Se emplearon en la elaboración de informes, sistematización de datos, generación de certificaciones y organización de documentos electrónicos. Estas herramientas facilitaron la automatización de tareas repetitivas y aseguraron la presentación estandarizada de la información.

Sistemas institucionales de archivo: Se utilizaron para la clasificación y almacenamiento de documentos de manera digital y física, lo cual permitió la propuesta de mejora en la gestión documental, orientada a reducir tiempos de búsqueda y optimizar recursos.

Plataformas internas de certificación y trámites administrativos: A través de estas plataformas se aplicó la sistematización de procesos, logrando que la gestión de certificaciones fuese más ágil y con mayor trazabilidad, beneficiando tanto a funcionarios como a usuarios externos.

Referentes legales

Ley 594 de 2000 (Archivo General de la Nación): Fue la base normativa para la organización y manejo documental. Gracias a esta ley se estableció un criterio estandarizado en la administración del archivo, garantizando transparencia y conservación de la información.

Ley 909 de 2004 (Gestión del talento humano en el sector público): Se aplicó en la comprensión del marco legal de la gestión del personal dentro de la Secretaría, lo que orientó las acciones de coordinación de actividades de bienestar e integración funcional.

Normativas de bienestar y salud laboral del Ministerio de Educación: Fueron un referente en el seguimiento estructurado al bienestar laboral de los funcionarios, asegurando que las actividades propuestas se alinearan con las disposiciones vigentes y fomentaran un clima organizacional positivo.

Aportes técnicos, tecnológicos o científicos del estudiante

Propuesta de mejora en el archivo digital: Inspirada en la Ley 594 de 2000 y en el enfoque de administración por procesos, se planteó una reorganización del archivo para migrar progresivamente a un sistema digital que optimice tiempos y facilite la consulta.

Sistematización de procesos de certificación: A partir del uso de plataformas institucionales y herramientas ofimáticas, se propuso un flujo digital para las certificaciones, con el fin de reducir la dependencia del papel y minimizar reprocesos.

Coordinación de actividades de integración funcional: Basada en la teoría del talento humano de Chiavenato y en las normativas de bienestar laboral, se aportó en la planeación y ejecución de actividades que fortalecieron el trabajo en equipo y la motivación de los funcionarios

Seguimiento estructurado a bienestar laboral. Se apoyó en normativas del Ministerio de Educación y en las teorías de calidad en el servicio (SERVQUAL), lo que permitió diseñar un esquema de evaluación y seguimiento de las necesidades de los funcionarios, garantizando acciones más oportunas en materia de bienestar.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La pasantía en la Secretaría de Educación constituyó un espacio valioso de aprendizaje y aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en el área de gestión administrativa. A través de la elaboración de certificaciones laborales, salariales y de servicio, se fortalecieron las competencias en la redacción de documentos oficiales, garantizando el cumplimiento legal y formal. Asimismo, la atención directa a los docentes en ventanilla y la gestión de trámites administrativos permitió desarrollar habilidades comunicativas y de servicio, asegurando calidad en la atención al usuario. El control y seguimiento de incapacidades médicas, junto con la actualización de hojas de vida, aportaron a la organización y validación de información del talento humano, respondiendo a los objetivos de apoyo a la gestión administrativa del personal. De igual manera, la digitalización y organización de más de 900 documentos optimizó el archivo físico y digital, mejorando la consulta y el acceso oportuno a la información institucional.

Por otro lado, la participación en procesos de bienestar laboral y la planeación de eventos institucionales favorecieron la integración funcional y el fortalecimiento del clima organizacional. Igualmente, la gestión y seguimiento de pagos institucionales permitieron aplicar habilidades de control administrativo y responsabilidad en el cumplimiento de requisitos y fechas establecidas.

En conclusión, cada una de estas actividades estuvo directamente relacionada con los objetivos específicos de la pasantía, permitiendo articular la teoría con la práctica, aportar valor a la entidad mediante mejoras en la organización y eficiencia de los procesos, y a la vez favorecer un crecimiento personal y profesional integral.

Recomendaciones

Es recomendable implementar un plan de formación continua en el uso de herramientas digitales y plataformas institucionales. A través de estas capacitaciones, el personal podrá optimizar el tiempo destinado a trámites administrativos, minimizar errores en el manejo de información y mejorar la eficiencia de los procesos. La justificación de esta recomendación radica en la creciente necesidad de modernizar la gestión pública y de reducir la dependencia de procedimientos manuales, lo que además facilita la transparencia y la trazabilidad de la información.

La Secretaría debería elaborar manuales y protocolos estandarizados que orienten la gestión de trámites administrativos y el manejo de archivos físicos y digitales. Esta acción permitirá unificar criterios entre los funcionarios, reducir la improvisación en la atención de usuarios y garantizar el cumplimiento de la Ley 594 de 2000 en materia de gestión documental. La justificación de esta recomendación se centra en que, al contar con procesos claros y documentados, se mejora la continuidad del trabajo, incluso en casos de rotación de personal, y se asegura una administración más eficiente de la información.

Es necesario establecer un programa estructurado de bienestar laboral que trascienda las actividades ocasionales y se convierta en una estrategia institucional permanente. Dicho programa debería incluir talleres de formación, actividades recreativas, acompañamiento en salud física y emocional, así como un sistema de seguimiento y evaluación de impacto. La justificación radica en que el bienestar de los funcionarios repercute directamente en su productividad, motivación y compromiso, factores esenciales para el logro de los objetivos institucionales.

Se recomienda que la entidad fortalezca los procesos de formación en atención al usuario, con énfasis en la calidad del servicio, el trato respetuoso y la comunicación efectiva. De igual manera, se sugiere capacitar al personal en técnicas actualizadas de organización documental, tanto en formato físico como digital. Esta recomendación se justifica en la importancia de garantizar una experiencia positiva para los usuarios que acuden a la Secretaría, así como en la necesidad de mantener un archivo confiable y organizado que facilite la consulta oportuna de la información.

Glosario

El presente trabajo se fundamenta en una serie de conceptos clave que permiten comprender y contextualizar las actividades realizadas durante la pasantía en la Secretaría de Educación.

En primer lugar, la certificación laboral se entiende como un documento oficial mediante el cual una entidad acredita el vínculo laboral de una persona, especificando datos como el cargo desempeñado, el tiempo de servicio y las condiciones contractuales. Este instrumento resulta indispensable en los trámites administrativos, académicos o legales de los funcionarios, por lo que su correcta elaboración constituye una actividad central en la gestión administrativa.

El bienestar laboral hace referencia al conjunto de programas, acciones y estrategias implementadas por la organización con el fin de mejorar la calidad de vida en el trabajo. Incluye aspectos de salud física y emocional, actividades de integración y mecanismos de motivación que favorecen un clima organizacional positivo, repercutiendo directamente en la productividad y satisfacción de los funcionarios. Por su parte, la gestión documental se concibe como el proceso de organización, administración y control de los documentos institucionales, garantizando su conservación, acceso oportuno y cumplimiento de la normatividad vigente. Esta práctica es esencial para asegurar la transparencia administrativa y facilitar la toma de decisiones basada en información confiable.

La ofimática, entendida como el conjunto de herramientas digitales orientadas a la gestión de información, se constituye en un apoyo fundamental para el desarrollo de labores administrativas. Su aplicación permite elaborar documentos, sistematizar datos, agilizar procesos y asegurar la estandarización en la presentación de la información institucional.

Finalmente, la carpeta de vida laboral corresponde al archivo individual que contiene los documentos más relevantes de cada empleado, como hojas de vida, certificaciones, incapacidades o evaluaciones. Su correcta actualización y organización es un elemento clave dentro de la gestión del talento humano, ya que garantiza el acceso rápido y seguro a la información del personal.

De esta manera, estos conceptos conforman la base sobre la cual se orientaron las actividades de la pasantía, permitiendo articular los referentes teóricos y legales con la práctica desarrollada en el área administrativa de la Secretaría de Educación.

Referencias Bibliográfica

- Chiavenato, I. (2006). Administración de recursos humanos. McGraw-Hill. Davenport, T. (1993). Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology. Harvard Business Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ley 594 de 2000. Por la cual se dicta la Ley General de Archivos. Diario Oficial No. 44.093. Colombia.
- Ley 909 de 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública. Diario Oficial No. 45.680. Colombia.
- Ministerio de Educación Nacional (2017). Lineamientos de bienestar laboral docente. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Educación Nacional (2016). Manual de funciones, competencias y requisitos de los empleados públicos del sector educativo. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2020). Gestión del talento humano en el sector público colombiano. Bogotá, Colombia.
- Archivo General de la Nación (2014). Guía para la gestión documental en entidades públicas. Bogotá, Colombia.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2015). Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Bogotá, Colombia.

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2019). Directrices sobre el desarrollo de condiciones de trabajo decentes en el sector público. Ginebra.

Congreso de la República de Colombia (2002). Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único. Diario Oficial No. 44.708.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2021). Guía de buenas prácticas de gestión administrativa en entidades públicas. Bogotá, Colombia.

Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2018). Política de eficiencia administrativa en el sector público. Bogotá, Colombia.

Secretaría de Educación de Fusagasugá (2023). Protocolos internos de gestión administrativa y bienestar laboral. Documento institucional (inédito).