

Informe final pasantía programa administración de empresas

Estudiante

Jehisa Caterine Ascanio Bayona

Asesor

Rita Sofia Betancourt Rodriguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Economicas y de Negocios ECACEN

Administracion de Empresas

2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por ser mi guía mi fortaleza, a mis padres por ser el cimiento de todo lo que soy. Gracias por enseñarme que el camino del estudio es el único que no tiene perdida y por creer en mi; incluso cuando yo misma dudaba. A mi hijo, mi mayor inspiración y motivación, espero que este logro te sirva de ejemplo para entender que no hay meta inalcanzable si se trabaja con amor; todo mi esfuerzo tiene nombre y apellido y es el tuyo Rafael Mathias Gutierrez Ascanio. A mi hermano por estra ahí, por las risas que aligeraron mis días y por ese apoyo incondicional que todo el mundo necesita para llegar a la meta. Y a mi esposo; mi compañero de batallas y mi refugio, gracias por su paciencia infinita, por cuidar de nuestro hogar, y por ser el motor que me impulso a no rendirme nunca.

Agradecimientos

Primeramente a Dios, por la vida y por permitirme alcanzar esta meta profesional. A mis padres, hermano y esposo, por formar ese círculo de apoyo inquebrantable que me permitió concentrarme en mis estudios, asumiendo roles y tareas para que yo pudiera avanzar. A mi hijo, por ser la luz que ilumina mis días, finalmente; mi gratitud a los tutores de este proceso, cuyas observaciones y guía técnica fueron fundamentales para la calidad de este trabajo.

Resumen

Este informe sistematiza la experiencia técnica y administrativa adquirida durante la pasantía realizada en la Secretaría de Gobierno de Manaure Balcón del Cesar. El objetivo principal consistió en fortalecer la gestión documental y operativa de la dependencia, abordando procesos de transformación digital del archivo.

Mediante la digitalización sistemática de documentos de las áreas de Interior, Educación, Cultura y Deporte, se logró mitigar el riesgo de pérdida de información y optimizar los tiempos de respuesta para consultas oficiales.

Asimismo, se desempeñaron funciones de soporte administrativo, centradas en la organización y clasificación de la información recibida, estableciendo un flujo de trabajo eficiente para el trámite de solicitudes. Esto incluyó la atención directa a usuarios internos y externos, garantizando un acceso transparente a la información pública.

Finalmente, la labor se complementó con la proyección técnica de oficios y comunicaciones oficiales, asegurando que la correspondencia emitida por la jefatura cumpliera con los estándares de redacción institucional y los términos legales requeridos. La gestión realizada no solo facilitó la trazabilidad de la información, sino que también contribuyó a la modernización de los procesos internos de la entidad.

Palabras clave: mitigar, estándares, digitalización, administración, eficiencia.

Abstract

This report systematizes the technical and administrative experience acquired during the internship carried out at the Secretariat of Government of Manabí Balcón del Cesar. The main objective was to strengthen the document management and operational processes of the department, addressing the digital transformation of its archives.

Through the systematic digitization of documents from the areas of Interior, Education, Culture, and Sports, it was possible to reduce the risk of information loss and optimize response times for official inquiries.

Additionally, administrative support functions were performed, focused on the organization and classification of incoming information, establishing an efficient workflow for processing requests. This included direct assistance to internal and external users, ensuring transparent access to public information.

Finally, the work was complemented by the technical drafting of official letters and communications, ensuring that the correspondence issued by the department complied with institutional writing standards and the required legal terms. The management carried out not only facilitated information traceability but also contributed to the modernization of internal processes within the entity.

Keywords: mitigate, standards, digitization, management, efficiency.

Tabla de Contenido

Introducción.....	10
Justificación.....	12
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
Contexto de la pasantía	15
Presentación de la Empresa	17
Razón Social.....	17
NIT.....	17
Actividad Económica.....	17
Reseña Histórica	17
Misión	18
Vision.....	19
Valores de la Empresa.....	20
Organigrama de la Empresa	20
Descripción del Área en la que se Desarrolla la Práctica Profesional	23
Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica.....	25
Descripción de las Actividades Realizadas	25
Limitaciones confrontadas en las pasantías.....	25
Aporte del Pasante a la Empresa	26
Aportes a la Institución Universitaria	26

	7
Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría	
Empresarial.....	28
Referentes Teóricos.....	30
Exposición de las Principales Teorías Propias de Cada Disciplina Profesional, Aplicadas en el	
Desempeño Profesional Durante la Pasantía.....	30
Referentes Técnicos.....	32
Especificar los Aspectos de Orden Técnico Manejados Durante la Pasantía y Descripción de la	
Tecnología Utilizada.....	32
Referentes Legales.....	34
Establecer la Normatividad Existente Relacionada con las Actividades Específicas	
Desarrolladas Durante la Práctica.....	34
Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos de los Estudiantes Durante el Desarrollo de la	
Práctica.....	36
Descripción de las Soluciones Propuestas por los Estudiantes a la Problemática Planteada y	
Análisis de Resultados y Niveles de Logros Alcanzados.....	36
Conclusiones.....	38
Recomendaciones.....	39
Referencias Bibliográficas.....	41
Apéndices.....	42

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Organigrama de la Alcaldía Municipal de Manaure Balcón del Cesar</i>	22
--	----

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Organización y clasificación de archivo documental</i>	42
Apéndice B <i>Revisión y verificación de documentos administrativos</i>	43
Apéndice C <i>Archivo físico organizado por categorías documentales</i>	44
Apéndice D <i>Certificación de finalización de pasantía</i>	45

Introducción

El presente informe sistematiza la experiencia de pasantía desarrollada en la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Manure Balcón del Cesar, bajo la supervisión del señor Luis Alexander Becerra Castilla. Esta dependencia, al constituirse como eje central de la administración municipal y encargarse de coordinar las áreas de Interior, Educación, Cultura y Deporte, maneja un volumen significativo de información que requiere procesos organizativos rigurosos para garantizar la transparencia, la eficiencia institucional y el adecuado cumplimiento de la normatividad vigente.

A lo largo del periodo de práctica profesional, se brindó un apoyo integral que abarcó desde la recepción, registro y clasificación de la correspondencia externa, hasta la proyección técnica de oficios y comunicaciones oficiales. Estas actividades permitieron agilizar la respuesta institucional frente a los requerimientos de la ciudadanía y del personal interno, fortaleciendo los canales de gestión documental y optimizando el flujo de información dentro de la entidad.

De igual manera, la pasantía permitió la aplicación práctica de conocimientos adquiridos durante la formación académica, especialmente en aspectos relacionados con la gestión documental, la organización de archivos y el manejo de herramientas ofimáticas. Esto facilitó la implementación de mejoras en los procesos internos, orientadas a la digitalización de documentos y al fortalecimiento de la trazabilidad de la información.

Asimismo, se promovió el cumplimiento de principios fundamentales de la función pública, tales como la transparencia, la eficiencia, la responsabilidad y el acceso a la información, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la administración municipal.

En definitiva, este documento no solo expone las actividades ejecutadas, sino que también analiza cómo el soporte administrativo, la organización del archivo y la optimización de los procesos documentales contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal, evidenciando la importancia de una adecuada gestión de la información en el logro de resultados institucionales.

Justificación

La eficiencia en la gestión pública depende directamente de la organización, el acceso y la trazabilidad de la información. En la Alcaldía de Manaure Balcón del Cesar, la Secretaría de Gobierno actúa como el núcleo de coordinación de sectores estratégicos como Interior, Educación, Cultura y Deporte. Por esta razón, el manejo de su acervo documental no solo constituye un requisito formal, sino también una necesidad estratégica para garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y celeridad administrativa.

La realización de las pasantías se justifica en la necesidad de fortalecer y modernizar los procesos de gestión documental mediante la implementación de herramientas digitales. La transición de formatos físicos a digitales permite mitigar riesgos asociados al deterioro y la pérdida de documentos, además de optimizar los tiempos de respuesta frente a los requerimientos de los entes de control y de la ciudadanía en general.

Asimismo, el apoyo en la proyección de oficios y en la atención al personal interno y externo responde a la alta demanda operativa de la Secretaría. La participación de un pasante en estas funciones contribuye a agilizar el flujo de correspondencia oficial, asegurando que las comunicaciones institucionales cumplan con los lineamientos técnicos, normativos y los términos legales establecidos.

De igual manera, este ejercicio profesional permite aplicar y fortalecer los conocimientos adquiridos durante la formación académica en el área administrativa, especialmente en gestión documental, servicio al ciudadano y organización de la información.

En este sentido, la pasantía no solo aporta al desarrollo de competencias del pasante, sino que también genera un beneficio tangible para la Alcaldía de Manaure Balcón del Cesar, reflejado en una gestión documental más eficiente, una atención al público más oportuna y una

estructura organizativa que facilita la toma de decisiones basada en información confiable y de fácil acceso.

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer la gestión administrativa y documental de la Secretaría de Gobierno de la Alcaldía de Manaure Balcón del Cesar, mediante el apoyo técnico en la organización, digitalización y proyección de comunicaciones oficiales, con el fin de optimizar el flujo de información y la atención a los usuarios de la entidad.

Objetivos Específicos

Ejecutar el proceso de organización y digitalización de los archivos correspondientes a las áreas de Interior, Educación, Cultura y Deporte, garantizando la preservación de la información y la consulta ágil de la memoria institucional de la Secretaría.

Organizar y clasificar la documentación técnico-administrativa allegada a la dependencia, estableciendo un control eficiente sobre la recepción, registro y distribución de la correspondencia oficial.

Suministrar información oportuna al personal interno y a los usuarios externos de la entidad, facilitando el acceso a los datos requeridos y contribuyendo a mejorar los tiempos de respuesta institucional.

Apoyar la proyección de oficios y comunicaciones institucionales asignadas por la jefatura inmediata, asegurando que los documentos cumplan con las normas técnicas de redacción y los términos legales vigentes.

Contexto de la pasantía

La pasantía se llevó a cabo en la Alcaldía de Manaure Balcón del Cesar, una entidad territorial de derecho público encargada de la administración de los recursos públicos y de la prestación de servicios básicos en el municipio, en cumplimiento de los principios establecidos para la función administrativa. Específicamente, el ejercicio se desarrolló en la Secretaría de Gobierno, la cual articula las áreas de Interior, Educación, Cultura y Deporte.

Esta dependencia funciona como enlace principal entre la administración central y la comunidad, ya que atiende una amplia variedad de solicitudes relacionadas con el orden público, la gestión social, los programas educativos, las actividades culturales y deportivas, entre otros. Debido a la diversidad de sectores que maneja, la oficina recibe un flujo constante de ciudadanos, entes de control y otras instituciones, lo que genera una producción documental significativa que requiere organización, control y seguimiento permanente.

En este contexto, la gestión documental adquiere un papel fundamental, ya que permite garantizar la conservación de la información, la trazabilidad de los procesos y la adecuada respuesta a los requerimientos institucionales y ciudadanos. Sin embargo, se evidenció la necesidad de fortalecer los procesos de organización y digitalización del archivo, con el fin de mejorar el acceso a la información y optimizar los tiempos de respuesta.

Asimismo, la dinámica de trabajo de la Secretaría implica la interacción constante con diferentes dependencias de la Alcaldía, lo que exige una adecuada coordinación interna y el manejo eficiente de la correspondencia oficial. Esto incluye la recepción, registro, distribución y respuesta de documentos, así como la elaboración de oficios y comunicaciones que deben cumplir con lineamientos técnicos y normativos.

En este sentido, la pasantía se desarrolló en un entorno administrativo con alta demanda operativa, donde el apoyo en las actividades de organización documental, atención al usuario y proyección de comunicaciones resultó clave para el fortalecimiento de los procesos internos y la mejora en la prestación del servicio a la ciudadanía.

Presentación de la Empresa

Razón Social

Alcaldía Municipal de Manaure Balcón del Cesar

NIT

89.230.1761-5

Actividad Económica

La economía del municipio de Manaure Balcón del Cesar se basa principalmente en el sector agropecuario, destacándose la producción de café, cacao, maíz y otros cultivos de pancoger. Asimismo, la ganadería representa una fuente importante de ingresos para la población rural.

En los últimos años, el municipio ha venido fortaleciendo el turismo ecológico, aprovechando su ubicación en la Sierra Nevada de Santa Marta y sus atractivos naturales, lo que ha generado nuevas oportunidades económicas para la comunidad. De igual manera, el comercio local y la prestación de servicios complementan la dinámica económica del municipio, contribuyendo al desarrollo y sostenibilidad de la región..

Reseña Histórica

La Alcaldía de Manaure Balcón del Cesar hace parte de la organización político-administrativa del municipio, cuya historia se remonta a finales del siglo XIX. El territorio donde hoy se ubica el municipio estuvo habitado originalmente por comunidades indígenas, entre ellas los Bohures, descendientes de los pueblos caribes que migraron desde lo que hoy es Venezuela.

El municipio fue fundado el 1 de enero de 1874 por Buenaventura Maya, quien estableció un asentamiento agrícola en la región. El nombre “Manaure” se atribuye en honor a un cacique indígena del occidente del Lago de Maracaibo, lo que refleja la herencia cultural de la zona.

Durante sus primeros años, el territorio dependió administrativamente del municipio de La Paz, consolidándose como un corregimiento en 1913. Con el paso del tiempo, el crecimiento poblacional, el desarrollo agrícola —especialmente en cultivos como café y cacao— y la llegada de nuevos pobladores impulsaron la necesidad de autonomía administrativa.

Finalmente, mediante la Ordenanza 28 del 28 de noviembre de 1980, Manaure fue erigido como municipio del departamento del Cesar, consolidándose su estructura político-administrativa y dando origen a la Alcaldía Municipal como máxima autoridad local. Desde entonces, esta institución ha sido responsable de dirigir el desarrollo económico, social y territorial del municipio, así como de garantizar la prestación de los servicios públicos y el bienestar de la comunidad.

A lo largo de los años, la Alcaldía de Manaure Balcón del Cesar ha evolucionado en sus funciones, adaptándose a las exigencias de la gestión pública moderna. En la actualidad, cumple un papel fundamental en la planificación del desarrollo municipal, la ejecución de políticas públicas y la promoción de sectores como la agricultura, el turismo y la cultura, contribuyendo al fortalecimiento institucional y al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Misión

Seremos una administración municipal eficiente, moderna y transparente al servicio de nuestros ciudadanos, con un alto compromiso orientado al cumplimiento de nuestro mandato, funciones y garantía social propuesta, abiertos a la participación de las comunidades en las diferentes instancias que la democracia ofrece, basados en los principios de la planificación, concertación, solidaridad, oportunidad y justicia social con énfasis en seguridad humana. Trabajando de forma colectiva con los diferentes grupos de valor e interés para el desarrollo sostenible de Manaure Balcón del Cesar, a través de la implementación de políticas públicas y

las acciones de gobierno articuladas con los niveles departamental y nacional que más nos favorezcan para el progreso y la transformación de las comunidades, fomentando el empleo digno y fortaleciendo el tejido social del municipio. Implementaremos acciones en todos los sectores sociales del municipio con inversiones estratégicas que fortalezcan de forma incluyente y equitativa con seguridad humana, amplios espacios democráticos que permitan consolidar el desarrollo social en el marco de la paz total e integral. Los principios y fundamentos de nuestra administración se soportarán en el buen gobierno, competencia, probidad, concurrencia, subsidiaridad, complementariedad y cumplimiento de los compromisos de la gestión pública con equidad social, eficacia, eficiencia, inclusión y participación, veeduría ciudadana liderados desde la administración municipal con la inclusión de las iniciativas de la comunidad y desde la gobernanza que promuevan el beneficio e interés general, la generación de valor público priorizando la atención a nuestra población con mayor grado de vulnerabilidad social y estimulando la producción sostenible y sustentable con enfoque social y cuidado del medio ambiente del municipio de Manaure.

Vision

Con la implementación de nuestro plan de desarrollo, Manaure Más Cerca de la Gente, haremos de nuestro municipio un referente de la región en materia de turismo y agroindustria, que permitirá a su vez, potenciar el capital humano, la pujanza de su gente y las bondades de su ubicación geográfica, así como su riqueza histórica y cultural. Con la puesta en el horizonte de la paz total y territorial, lograremos consolidar la pacificación de nuestro municipio y con ello, la garantía del desarrollo y progreso sostenible y sustentable en armonía con nuestra naturaleza y los recursos naturales que, utilizados adecuadamente, nos permitirán beneficiar a nuestros ciudadanos en especial a las poblaciones más vulnerables como centro y fundamento de nuestras acciones y

gestión de gobierno. Un gobierno que esté más cerca de la gente implica entonces, una visión que permita concretar y construir de forma colectiva, con nuestras mujeres, jóvenes, niños, campesinos y ciudadanos un mejor y próximo futuro para Manaure.

Valores de la Empresa

- **Transparencia:** Actuar con claridad, honestidad y acceso a la información pública.
- **Responsabilidad:** Cumplir con las funciones asignadas de manera oportuna y eficiente.
- **Compromiso:** Trabajar en beneficio del desarrollo del municipio y sus habitantes.
- **Respeto:** Brindar un trato digno a la ciudadanía y a los funcionarios.
- **Eficiencia:** Optimizar los recursos y procesos administrativos.
- **Servicio:** Atender las necesidades de la comunidad con calidad y oportunidad.

Organigrama de la Empresa

El organigrama de la Alcaldía Municipal de Manaure Balcón del Cesar presenta una estructura jerárquica encabezada por el Alcalde, quien es la máxima autoridad administrativa del municipio y responsable de la toma de decisiones y dirección general de la entidad.

Directamente bajo su liderazgo se encuentran el Secretario Ejecutivo y el Conductor Mecánico, quienes brindan apoyo directo en las funciones administrativas y logísticas del despacho.

En el nivel siguiente se ubican las diferentes dependencias que conforman la estructura administrativa del municipio, entre las cuales se destacan: la Secretaría de Gobierno (Interior, Educación, Cultura y Deporte), la Secretaría de Salud Municipal, la Dirección Operativa UMATA, la Secretaría de Hacienda, la Secretaría de Planeación, la Secretaría de Obras Públicas y la Oficina Asesora de Control Interno. Cada una de estas áreas cumple funciones específicas orientadas al desarrollo y gestión de los distintos sectores del municipio.

Dentro de estas dependencias se distribuyen distintos cargos técnicos y operativos. Por ejemplo, la Secretaría de Hacienda cuenta con el apoyo de un Contador Público, un Técnico en Presupuesto y un Auxiliar Administrativo; mientras que la Secretaría de Planeación incluye un Técnico SISBEN. Asimismo, la Secretaría de Salud dispone de un Técnico Sanitario, y la Dirección Operativa UMATA cuenta con técnicos operativos.

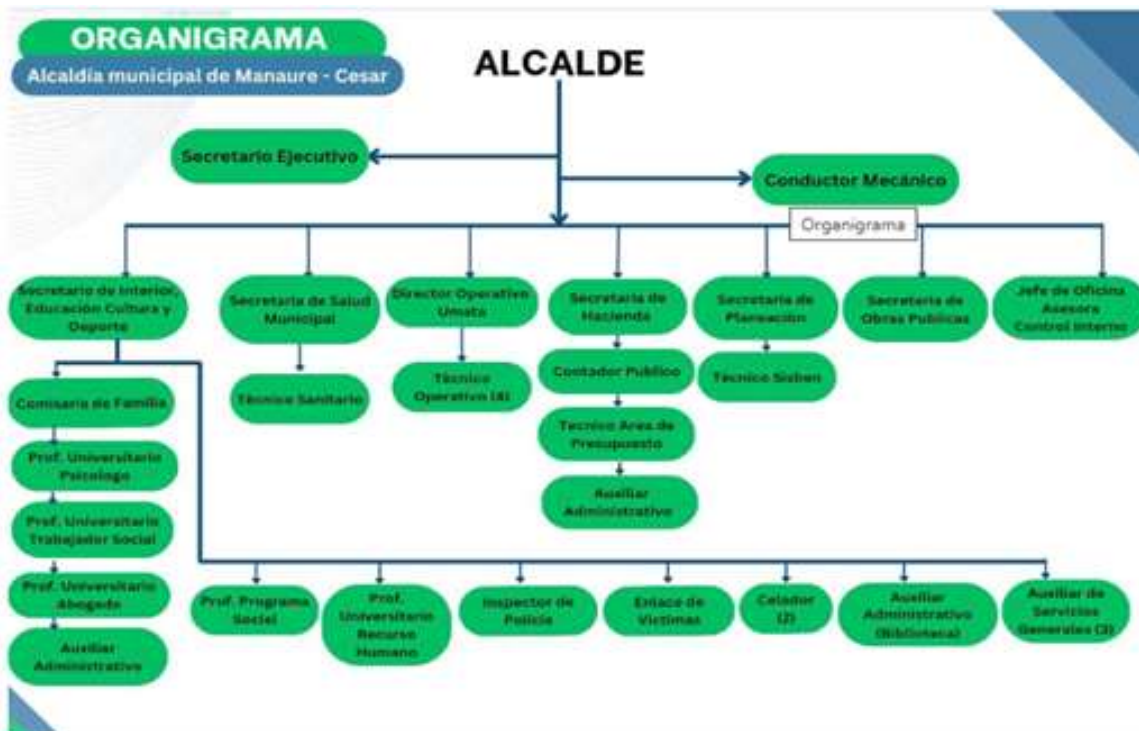
Por otra parte, la Secretaría de Gobierno integra áreas como la Comisaría de Familia, donde se encuentran profesionales como psicólogo, trabajador social y abogado, además de apoyo administrativo.

En el nivel operativo también se identifican cargos de apoyo transversal como Inspector de Policía, Enlace de Víctimas, Celadores, Auxiliares Administrativos (incluyendo el de biblioteca) y Auxiliares de Servicios Generales, quienes contribuyen al funcionamiento diario de la entidad.

En conjunto, este organigrama refleja una estructura funcional organizada por dependencias, que permite la distribución de responsabilidades y facilita la coordinación de las actividades administrativas y operativas de la Alcaldía.

Figura 1.

Organigrama de la Alcaldía Municipal de Manaure Balcón del Cesar.



Nota. Tomado de Organigrama, por la Alcaldía Municipal de Manaure Balcón del Cesar

(2025). <https://www.manaurebalcondelcesar-cesar.gov.co/alcaldia/organigrama>

Descripción del Área en la que se Desarrolla la Práctica Profesional

La pasantía se desarrolló en la Secretaría de Gobierno, específicamente en las áreas de Interior, Educación, Cultura y Deporte, considerada una de las dependencias con mayor complejidad operativa dentro de la administración municipal. Su relevancia radica en que actúa como enlace directo entre el despacho del alcalde y la comunidad, gestionando procesos que impactan de manera directa el bienestar social del municipio.

En esta dependencia se llevan a cabo actividades fundamentales como la administración del archivo sectorial, que incluye la custodia y organización de documentos legales, contratos educativos y actas administrativas, garantizando su conservación y fácil consulta. Asimismo, se desarrollan funciones relacionadas con la gestión educativa y cultural, orientadas a la administración de recursos y programas dirigidos a instituciones educativas y colectivos culturales del municipio.

De igual manera, la Secretaría cumple un papel clave como punto de recepción de peticiones, quejas y reclamos, donde la adecuada gestión documental y la proyección de oficios técnicos resultan esenciales para asegurar respuestas oportunas y ajustadas a la normatividad vigente, fortaleciendo la seguridad jurídica de la entidad.

Dentro de la estructura de la Alcaldía de Manaure Balcón del Cesar, esta Secretaría no solo cumple funciones administrativas, sino que también desempeña un papel estratégico en la gobernabilidad local. Su importancia radica en que articula procesos relacionados con el desarrollo social del municipio, promoviendo el acceso a la educación, el fortalecimiento de la cultura, la promoción de actividades deportivas y la atención de aspectos relacionados con el orden público.

En este sentido, su gestión contribuye a la construcción de tejido social, al fortalecimiento de la participación ciudadana y al mejoramiento de la calidad de vida de la población,

consolidándose como una dependencia clave para el cumplimiento de los objetivos institucionales..

Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica

Durante el desarrollo de la práctica profesional en la Secretaría de Gobierno, se llevaron a cabo diversas actividades orientadas al fortalecimiento de la gestión documental y administrativa de la dependencia. Estas labores se enfocaron principalmente en la organización del archivo, la digitalización de documentos, la atención al usuario y el apoyo en la elaboración de comunicaciones oficiales, contribuyendo a la optimización de los procesos internos y a la mejora en la prestación del servicio.

Descripción de las Actividades Realizadas

Se ejecutó el proceso de organización y digitalización de los archivos correspondientes a las áreas de Interior, Educación, Cultura y Deporte, garantizando la preservación de la información y facilitando su consulta.

Se organizó y clasificó la documentación técnico-administrativa allegada a la dependencia, estableciendo un control eficiente sobre la recepción, registro y distribución de la correspondencia oficial.

Se suministró información oportuna al personal interno y a los usuarios externos, facilitando el acceso a los datos requeridos y contribuyendo a mejorar los tiempos de respuesta institucional.

Se apoyó en la proyección de oficios y comunicaciones institucionales asignadas por la jefatura inmediata, asegurando que los documentos cumplieran con las normas técnicas de redacción y los términos legales vigentes.

Limitaciones confrontadas en las pasantías

Las principales limitaciones enfrentadas durante la práctica profesional estuvieron relacionadas con el alto volumen de documentos desorganizados y, en algunos casos, en estado

de deterioro físico, lo que dificultó y ralentizó los procesos iniciales de clasificación y archivo técnico.

Asimismo, se presentaron dificultades asociadas a la disponibilidad intermitente de herramientas tecnológicas, lo cual afectó en ciertos momentos el proceso de digitalización y organización documental.

Por otra parte, la dependencia de la disponibilidad en la agenda del supervisor, el señor Luis Alexander Becerra Castilla, para la revisión y validación de documentos oficiales, representó un reto logístico. Esta situación exigió una adecuada gestión del tiempo y priorización de actividades para cumplir con los objetivos establecidos dentro de los plazos definidos.

Aporte del Pasante a la Empresa

El principal aporte a la Secretaría de Gobierno, en las áreas de Interior, Educación, Cultura y Deporte, consistió en la optimización y organización del archivo documental, logrando transformar un volumen considerable de información física en un sistema estructurado que garantiza la preservación de la memoria institucional y facilita su consulta.

A través de la clasificación técnica de documentos, la organización de carpetas, la proyección oportuna de oficios y el apoyo constante en el suministro de información, se contribuyó a reducir los tiempos de respuesta tanto para el personal interno como para la ciudadanía. Esto permitió mejorar el orden administrativo y fortalecer la eficiencia en la gestión de los procesos de la dependencia.

Aportes a la Institución Universitaria

La práctica profesional permitió aplicar y fortalecer los conocimientos adquiridos durante la formación en Administración de Empresas en la UNAD, especialmente en áreas como gestión administrativa, organización de la información, servicio al cliente y optimización de procesos. Esta

experiencia evidenció la importancia de integrar los fundamentos teóricos con situaciones reales del entorno laboral.

Asimismo, los resultados obtenidos durante la pasantía aportan a la institución universitaria al demostrar la pertinencia del modelo educativo de la UNAD, el cual promueve la formación autónoma y el desarrollo de competencias orientadas a la solución de problemáticas en contextos reales. Esto contribuye al fortalecimiento del vínculo entre la academia y el sector público, resaltando el impacto de la formación profesional en la gestión institucional.

De igual manera, esta experiencia se convierte en un referente para futuros estudiantes, al evidenciar cómo la aplicación de conocimientos en áreas como planeación, organización, dirección y control permite generar mejoras en los procesos administrativos. En este sentido, la práctica reafirma la importancia de la formación profesional como herramienta para el desarrollo de habilidades, la toma de decisiones y la implementación de soluciones que aporten al crecimiento y eficiencia de las organizaciones.

Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría Empresarial

Durante el desarrollo de la práctica profesional en la Secretaría de Gobierno, se identificó como problemática principal la debilidad en los procesos de gestión documental y administrativa, especialmente en lo relacionado con la organización, actualización y acceso a la información. Esta situación se evidenció en el alto volumen de documentos físicos acumulados, muchos de ellos desactualizados o sin una adecuada clasificación, lo que dificultaba su consulta oportuna y afectaba la eficiencia en la atención de solicitudes internas y externas.

Asimismo, se observó la necesidad de fortalecer los procesos relacionados con la actualización permanente de los documentos y registros administrativos. En varios casos, la información no se encontraba completamente sistematizada, lo que generaba inconsistencias y retrasos en la respuesta a requerimientos de la ciudadanía y de otras dependencias.

Otra de las dificultades identificadas estuvo asociada a la limitada disponibilidad de herramientas tecnológicas y al uso parcial de recursos digitales, lo que restringía la optimización de procesos como la digitalización, búsqueda y almacenamiento de información. Esto, sumado a la falta de estandarización en los procedimientos de archivo y trámite documental, ocasionaba duplicidad de información y una mayor carga operativa en momentos de alta demanda.

De igual manera, se evidenció que el flujo constante de peticiones, quejas y requerimientos exigía una mayor eficiencia en los tiempos de respuesta y en la calidad de las comunicaciones institucionales. En este sentido, la elaboración de oficios y documentos requería mayor precisión, claridad y cumplimiento de los lineamientos técnicos, con el fin de garantizar la seguridad jurídica y la adecuada comunicación entre la entidad y la ciudadanía.

Frente a esta problemática, la práctica profesional se orientó a brindar apoyo en la organización y depuración del archivo, la actualización de bases de datos, la optimización en la atención al usuario y el fortalecimiento de la elaboración de comunicaciones oficiales. Estas acciones contribuyeron a mejorar la eficiencia de los procesos internos, facilitar el acceso a la información y fortalecer la gestión administrativa de la dependencia.

En este contexto, la asesoría empresarial desarrollada durante la pasantía permitió no solo identificar las principales debilidades en los procesos administrativos, sino también proponer acciones de mejora enfocadas en la implementación de herramientas digitales, la estandarización de procedimientos y la optimización del flujo de trabajo, con el fin de lograr una gestión más eficiente, organizada y acorde con las necesidades institucionales.

Referentes Teóricos

Exposición de las Principales Teorías Propias de Cada Disciplina Profesional, Aplicadas en el Desempeño Profesional Durante la Pasantía

El desarrollo de la práctica profesional en la Secretaría de Gobierno se fundamentó en diversos referentes teóricos propios del área administrativa y de la gestión documental, los cuales orientan la organización de la información, la eficiencia en los procesos y la calidad en la prestación del servicio público.

En primer lugar, la gestión documental se constituye como un eje fundamental, entendida como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad. Este enfoque permitió estructurar procesos de clasificación, archivo y digitalización, garantizando la conservación de la información y facilitando su acceso oportuno.

De igual manera, se aplicaron principios de la administración propuestos por autores como Frederick Taylor y Henri Fayol, especialmente en lo relacionado con la organización del trabajo, la eficiencia operativa y la división de funciones. Estos principios se evidenciaron en la optimización de tareas, la priorización de actividades y la mejora en los tiempos de respuesta dentro de la dependencia.

Asimismo, la práctica se apoyó en los fundamentos de la gestión de la calidad, orientados a la mejora continua de los procesos administrativos. La implementación de acciones como la actualización de documentos, la organización de archivos y la estandarización de procedimientos contribuyó a fortalecer la eficiencia institucional y la satisfacción de los usuarios.

Por otra parte, se tuvo en cuenta el enfoque de servicio al cliente en el sector público, el cual resalta la importancia de brindar atención oportuna, clara y eficiente a los ciudadanos. Este

enfoque se aplicó en la atención de peticiones, quejas y requerimientos, garantizando el acceso a la información y promoviendo la transparencia en la gestión pública.

Finalmente, la transformación digital se posiciona como un referente clave en la modernización de las entidades públicas, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas para la optimización de procesos. En este sentido, la digitalización de documentos y la organización de bases de datos permitieron mejorar la trazabilidad de la información y facilitar su consulta.

En conjunto, estos referentes teóricos orientaron el desarrollo de las actividades realizadas durante la pasantía, permitiendo integrar los conocimientos adquiridos en la formación académica con la práctica profesional, y contribuyendo al fortalecimiento de la gestión administrativa y documental de la entidad.

Referentes Técnicos

Especificar los Aspectos de Orden Técnico Manejados Durante la Pasantía y Descripción de la Tecnología Utilizada

Durante el desarrollo de la pasantía en la Secretaría de Gobierno, se aplicaron diversos aspectos técnicos relacionados con la gestión documental, el manejo de la información y el uso de herramientas ofimáticas, los cuales permitieron optimizar los procesos administrativos de la dependencia.

En cuanto a la gestión documental, se emplearon técnicas de organización, clasificación y archivo de documentos, basadas en criterios como tipología documental, orden cronológico y relevancia administrativa. Asimismo, se realizaron procesos de digitalización de archivos físicos, lo que permitió transformar la información en formato digital, facilitando su almacenamiento, conservación y consulta.

De igual manera, se implementaron procedimientos técnicos para el manejo de la correspondencia oficial, incluyendo la recepción, registro, distribución y seguimiento de documentos, garantizando el control adecuado del flujo de información dentro de la entidad.

En relación con la tecnología utilizada, se hizo uso de herramientas ofimáticas como procesadores de texto y hojas de cálculo, principalmente a través de programas como Microsoft Word y Microsoft Excel, los cuales permitieron la elaboración de oficios, la organización de bases de datos y el registro de información administrativa.

Asimismo, se utilizaron equipos de cómputo, escáneres e impresoras para el desarrollo de actividades como la digitalización, reproducción y almacenamiento de documentos. El uso del correo electrónico institucional también fue fundamental para la comunicación interna y externa, facilitando el envío y recepción de información de manera ágil y oportuna.

Por otra parte, se evidenció la importancia del uso de herramientas digitales para la mejora de los procesos administrativos, aunque también se identificaron limitaciones en su disponibilidad y acceso, lo cual representó una oportunidad de mejora para la modernización tecnológica de la dependencia.

En conjunto, estos referentes técnicos permitieron el desarrollo eficiente de las actividades asignadas, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión documental y al mejoramiento de los procesos administrativos dentro de la Secretaría de Gobierno.

Referentes Legales

Establecer la Normatividad Existente Relacionada con las Actividades Específicas

Desarrolladas Durante la Práctica

El desarrollo de la práctica profesional en la Secretaría de Gobierno se enmarcó en un conjunto de normas que regulan la gestión pública, la administración documental y el acceso a la información en Colombia. Estas disposiciones orientan el correcto funcionamiento de las entidades territoriales y garantizan la transparencia, eficiencia y legalidad en los procesos administrativos.

En primer lugar, la Constitución Política de Colombia de 1991 establece los principios fundamentales de la función administrativa, como la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, los cuales fueron aplicados en el desarrollo de las actividades realizadas durante la pasantía.

Asimismo, la Ley 489 de 1998 regula la organización y funcionamiento de las entidades del Estado, definiendo los lineamientos para la gestión administrativa en el sector público.

En cuanto a la gestión documental, se destaca la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), la cual establece las reglas y principios que rigen la organización, conservación y acceso a los documentos públicos. Esta normativa fue fundamental para orientar los procesos de archivo, clasificación y digitalización de documentos realizados durante la práctica.

De igual manera, la Ley 1712 de 2014 regula el derecho de acceso a la información pública, promoviendo la transparencia en la gestión estatal y garantizando que los ciudadanos puedan consultar la información de las entidades. Este marco normativo se evidenció en la atención de solicitudes y suministro de información a usuarios internos y externos.

Por otra parte, el Decreto 1080 de 2015 compila la normatividad relacionada con la gestión documental y los archivos públicos, proporcionando lineamientos técnicos para la administración de documentos en las entidades del Estado.

Finalmente, la Ley 1437 de 2011 establece las reglas para la actuación administrativa y la atención de peticiones, quejas y reclamos, siendo fundamental para garantizar respuestas oportunas y ajustadas a la normatividad vigente.

En conjunto, estos referentes legales sirvieron como base para el desarrollo de las actividades realizadas durante la pasantía, asegurando que los procesos administrativos y documentales se ejecutaran conforme a la normatividad vigente y a los principios de la función pública.

Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos de los Estudiantes Durante el Desarrollo de la Práctica

Descripción de las Soluciones Propuestas por los Estudiantes a la Problemática Planteada y Análisis de Resultados y Niveles de Logros Alcanzados.

Durante el desarrollo de la práctica profesional, se realizó aportes significativos orientados a la mejora de los procesos administrativos y documentales de la Secretaría de Gobierno. Estos aportes estuvieron enfocados principalmente en la organización de la información, la optimización de los tiempos de respuesta y la implementación de herramientas básicas para la gestión eficiente de los documentos.

En primer lugar, se propuso como solución a la problemática identificada la organización y depuración del archivo físico, mediante la clasificación técnica de los documentos y su estructuración en carpetas organizadas según criterios administrativos. Esta acción permitió transformar un archivo desordenado en un sistema más accesible, facilitando la consulta de la información y reduciendo los tiempos de búsqueda.

Asimismo, se impulsó la digitalización progresiva de documentos relevantes, como estrategia para mitigar el riesgo de pérdida de información y mejorar la trazabilidad documental. Esta iniciativa contribuyó a la modernización de los procesos internos, permitiendo que la información estuviera disponible de manera más ágil y segura.

De igual manera, se fortalecieron las bases de datos y registros administrativos mediante la actualización, verificación y depuración de la información, lo que permitió contar con datos más confiables y organizados. Esto facilitó el desarrollo de los trámites internos y mejoró la calidad de la información suministrada tanto al personal interno como a la ciudadanía.

Otro aporte relevante fue la optimización en la atención al usuario, mediante la organización de prioridades y la entrega oportuna de información, lo cual contribuyó a mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio. Asimismo, la proyección de oficios y comunicaciones institucionales con claridad y coherencia permitió fortalecer la comunicación interna y externa de la entidad.

En cuanto a los resultados y niveles de logro alcanzados, se evidenció una mejora significativa en la organización del archivo documental, una mayor eficiencia en la gestión de la información y una reducción en los tiempos de respuesta a solicitudes. Además, se fortalecieron los procesos administrativos mediante la implementación de prácticas más estructuradas y alineadas con los principios de la gestión pública.

En este sentido, los aportes realizados reflejan la aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la UNAD, evidenciando la capacidad de la estudiante para identificar problemáticas, proponer soluciones viables y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos dentro de una entidad pública.

Conclusiones

En conclusión, las pasantías realizadas bajo la supervisión del señor Luis Alexander Becerra Castilla representaron una experiencia significativa tanto en el ámbito profesional como institucional. Durante este proceso se logró avanzar de manera organizada en el fortalecimiento administrativo y documental de la Secretaría, pasando de un manejo disperso de la información a un sistema de archivo más estructurado, clasificado y funcional, que facilita la consulta y el seguimiento de los documentos.

Este trabajo no se limitó únicamente a la organización de carpetas o actualización de registros, sino que implicó la implementación de criterios claros para la gestión documental, la optimización de los tiempos de respuesta y el fortalecimiento del control sobre los trámites internos. Gracias a estas acciones, se mejoró la dinámica operativa de la dependencia, aportando mayor eficiencia y transparencia en cada uno de sus procesos.

A nivel personal, la pasantía permitió consolidar habilidades en gestión documental, atención al usuario, redacción de comunicaciones oficiales y manejo responsable de la información institucional. Asimismo, se fortalecieron valores como la responsabilidad, el compromiso y el trabajo en equipo, fundamentales para el ejercicio profesional en el sector público.

Finalmente, el impacto de esta experiencia se refleja en una mejora tangible en la organización administrativa de la Alcaldía de Manaure Balcón del Cesar, evidenciando que el orden y la adecuada gestión de la información no son aspectos secundarios, sino elementos esenciales para garantizar una atención oportuna, clara y de calidad a la comunidad.

Recomendaciones

Como resultado de los cuatro meses de pasantía, se identificaron avances importantes en la organización administrativa y documental; sin embargo, también se evidenció la necesidad de adoptar medidas que permitan dar continuidad y sostenibilidad a los logros alcanzados. Por ello, se recomienda a la Alcaldía de Manaure Balcón del Cesar y a la Secretaría de Gobierno (Interior, Educación, Cultura y Deporte) establecer un plan permanente de digitalización documental, que no dependa únicamente de esfuerzos temporales, sino que forme parte de una política institucional continua.

Durante este periodo se comprobó que la adecuada organización del archivo facilita la estructuración de expedientes y agiliza la atención de solicitudes internas y externas. En este sentido, sería pertinente dotar a la dependencia de herramientas tecnológicas adecuadas, como escáneres de mayor capacidad y velocidad, así como implementar sistemas de almacenamiento seguro con copias de respaldo en la nube, garantizando la protección, conservación y disponibilidad de la información pública.

Otro aspecto relevante observado fue la necesidad de adecuar un espacio físico apropiado para el archivo. Se sugiere disponer de un área que cuente con ventilación e iluminación adecuadas, así como con mobiliario técnico, como estanterías metálicas, archivadores resistentes y señalización organizada. Estas condiciones no solo contribuirán a la preservación de los documentos, sino que también mejorarán el ambiente laboral y optimizarán los tiempos de consulta.

De igual manera, se recomienda estandarizar los procesos de gestión documental mediante la implementación de lineamientos claros para la recepción, clasificación, archivo y

trámite de documentos, con el fin de evitar reprocesos y garantizar mayor eficiencia administrativa.

Finalmente, las recomendaciones planteadas buscan consolidar los avances alcanzados durante la pasantía, evitando retrocesos y promoviendo una cultura institucional basada en el orden, la eficiencia y la responsabilidad en el manejo de la información. La continuidad de estas acciones permitirá fortalecer el servicio a la comunidad de Manaure Balcón del Cesar, garantizando procesos más ágiles, transparentes y confiables.

Referencias Bibliográficas

- Alcaldía de Manaure - Cesar. (2025). Gov.co. Recuperado el 15 de marzo de 2025, de <http://www.manaurebalcondelcesar-cesar.gov.co/> Contaduría General de la Nación
- Aotour. (s. f.-b). Quienes Somos - Aotour. <https://aotour.com.co/quienes-somos/>Westreicher, G. (2022b). Fayolismo. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/fayolismo.html>gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/
- Pérez Duran, Y. P. (2020). Análisis de la pertinencia del Programa de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona, sede Pamplona-Norte de Santander http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jsui/bitstream/20.500.12744/4334/1/Perez_2019_TG.pdf.
- Ricaurte (2018), G. F. M. El control interno una praxis de la gestión del conocimiento empresarial. Modelo del nivel de madurez de la gestión del conocimiento para las organizaciones empresariales, 99. <https://www.researchgate.net/profile/Julio-Cesar->
- Constitución Política de Colombia. (1991). Bogotá, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (1998). Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Congreso de la República de Colombia. (2000). Ley 594 de 2000: Ley General de Archivos.

Apéndices

Apéndice A

Organización y clasificación de archivo documental.



Nota. Evidencia del proceso de revisión, organización y clasificación de documentos físicos en estanterías, con el fin de estructurar adecuadamente el archivo y facilitar su consulta durante el desarrollo de las pasantías en la Alcaldía Municipal de Manaure Balcón del Cesar, 2025.

Apéndice B

Revisión y verificación de documentos administrativos.



Nota. Evidencia de revisión detallada de documentos administrativos, actividad orientada a la validación de la información, clasificación y preparación para su archivo o digitalización, durante el desarrollo de las actividades de pasantías.

Apéndice C

Archivo físico organizado por categorías documentales.



Nota. Evidencia de la organización del archivo físico mediante carpetas clasificadas por categorías, lo cual permite mejorar el acceso a la información y optimizar los procesos de gestión documental en la Secretaría de Gobierno (Interior, Educación, Cultura y Deporte) de la Alcaldía de Manaure Balcón del Cesar.

Apéndice D

Certificación de finalización de pasantía.



Nota. Documento expedido por la entidad donde se certifica la realización de las pasantías.