

**Informe final pasantía: Experiencia formativa y aporte organizacional**

Isabel Cristina Lázaro Ortega

Asesor

Alba Lucia Álvarez Vergara

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD-

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

Tecnología en gestión de empresas asociativas y organizaciones comunitarias

2025

## Resumen

El presente trabajo describe la experiencia de pasantía desarrollada en la Secretaría General de la Alcaldía de Sincelejo como parte del proceso formativo del programa de Tecnología en Gestión de Empresas Asociativas y Comunitarias. Durante este periodo se brindó apoyo a los procesos administrativos relacionados con la gestión documental, la atención al ciudadano, la elaboración de estados de cuenta y la actualización de la base de datos del Nuevo Mercado de Sincelejo bajo el régimen de propiedad horizontal. Se identificó como principal problemática la falta de documentación y la ausencia de trámites de sucesión por parte de algunos propietarios, lo que generaba retrasos en los procesos de legalización de escrituras. Frente a esta situación, se implementaron acciones de orientación, organización de la información y acompañamiento mediante visitas técnicas, contribuyendo a mejorar la comprensión de los trámites y el orden interno de la dependencia. Esta experiencia fortaleció competencias en gestión administrativa, uso de herramientas tecnológicas y servicio a la comunidad.

***Palabras clave:*** pasantía, administración, gestión, atención al ciudadano.

### **Abstract**

This paper describes the internship experience at the General Secretariat of the Mayor's Office of Sincelejo, undertaken as part of the training process for the Technology in Management of Associative and Community Enterprises program. During this period, support was provided to administrative processes related to document management, citizen services, the preparation of account statements, and the updating of the database for the New Market of Sincelejo under the horizontal property regime. The main problem identified was the lack of documentation and the absence of inheritance procedures by some owners, which caused delays in the legalization of deeds. In response to this situation, actions were implemented to provide guidance, organize information, and offer support through technical visits, contributing to a better understanding of the procedures and the internal order of the department. This experience strengthened skills in administrative management, the use of technological tools, and community service.

***Keywords:*** internship, administration, management, citizen services.

## Tabla de contenido

Introducción .....	6
Objetivos .....	7
Objetivo General .....	7
Objetivos Específicos.....	7
Contexto de la Pasantía.....	8
Presentación de la Empresa .....	8
Filosofía Institucional .....	9
Descripción del Área en la cual se Desarrolla la Práctica Profesional .....	10
Actividades realizadas .....	11
Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría Empresarial .....	12
Descripción de la problemática.....	12
Referentes Teóricos .....	13
Anexos evidenciables del proceso de pasantías.....	15
Referentes Legales .....	18
Descripción de las Soluciones Propuestas por los Estudiantes a la Problemática Planteada y Análisis de Resultados y Niveles de Logros Alcanzados .....	19
Análisis de Resultados y Logros.....	19
Conclusiones.....	21
Referencias Bibliográficas .....	23

### **Lista de figuras**

<i>Figura 1 Instalaciones de la alcaldía municipal .....</i>	8
<i>Figura 2 Mapa de procesos, Área de impuestos.....</i>	11
<i>Figura 3 Base de datos Excel .....</i>	15
<i>Figura 4 Archivar documentos .....</i>	15
<i>Figura 5 Atención a los propietarios del nuevo mercado Sincelejo propiedad horizontal.....</i>	16
<i>Figura 6 Recepción de documentos de los distintos propietarios .....</i>	16
<i>Figura 7 Localización de los locales pertenecientes a la alcaldía municipal.....</i>	17
<i>Figura 8 Revisión de documentos para elaboración de estados de cuenta.....</i>	20

## **Introducción**

El presente informe final tiene como objetivo presentar las actividades desarrolladas durante la pasantía realizada en la Alcaldía de Sincelejo, específicamente en la dependencia de la Secretaría General, como requisito para optar al título de Tecnología en Gestión de Empresas asociativas y comunitarias.

Durante el periodo de pasantía se brindó apoyo en diferentes procesos administrativos propios de la dependencia, entre ellos la gestión documental, el seguimiento a trámites internos, la atención a usuarios y el apoyo en actividades de carácter organizacional. Estas acciones se llevaron a cabo de acuerdo con las necesidades de la Secretaría General

El informe describe de manera detallada cada una de las actividades ejecutadas, sus resultados y los aprendizajes adquiridos, así como el aporte de la experiencia práctica al desarrollo de competencias profesionales relacionadas con la gestión administrativa y organizacional

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Apoyar a la Secretaría General en la ejecución de los procesos y procedimientos administrativos, contribuyendo al cumplimiento de las funciones institucionales y al fortalecimiento de la gestión, en concordancia con las políticas y normativas vigentes de la entidad.

### **Objetivos Específicos**

Reconocer la estructura organizacional, funciones y procedimientos de la Secretaría General, con el fin de comprender su funcionamiento interno.

Aplicar de manera efectiva los conocimientos adquiridos durante la formación académica, integrándolos al desarrollo de actividades prácticas en el entorno laboral.

Brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios durante las visitas técnicas programadas los martes y jueves, garantizando un servicio adecuado y respetuoso.

Elaborar estados de cuenta requeridos para la legalización de escrituras, asegurando precisión, orden y cumplimiento de los lineamientos establecidos.

Organizar, clasificar y archivar la documentación correspondiente en las carpetas asignadas, contribuyendo a la adecuada gestión y conservación de la información institucional.

## Contexto de la Pasantía

### Presentación de la Empresa

**Razón Social:** alcaldía municipal de Sincelejo -Sucre

**Nombre del municipio:** Sincelejo

**Nit:** 800 104 062-6

**Código DANE** 70001

**Gentilicio:** sincelejano (a)

Otros nombres que ha recibido el municipio de Sincelejo la capital de la sabana “la ciudad del dulce nombre”

### Figura 1

*Figura 1 Instalaciones de la alcaldía municipal*



*Nota.* Fuente alcaldía municipal de Sincelejo – Sucre

## ***Filosofía Institucional***

### **Misión**

Somos la capital del departamento de Sucre, nuestro propósito principal es fomentar con los ciudadanos el desarrollo de una sociedad integral, con valores y principios. Le apostamos a la construcción de obras que transformen la ciudad, que generen empleo e impulsen la participación comunitaria, velando siempre por el mejoramiento social y cultural, sin distinción de raza, condición económica y política, religión e ideología. (alcaldía municipal de Sincelejo 2024)

### **Visión**

Sincelejo será una ciudad amable, acogedora, ambiental y urbanísticamente ordenada que promueva el desarrollo humano, el empleo productivo, sostenible y la equidad social, con respeto y valoración por su diversidad étnica y cultural, asumiendo una mayor responsabilidad y compromiso por lo público como patrimonio todos, de esta manera unidos transformaremos nuestra ciudad (alcaldía municipal de Sincelejo 2024)

### **Descripción del Área en la cual se Desarrolla la Práctica Profesional**

Realicé mi práctica tecnológica en la Alcaldía Municipal de Sincelejo, en la Secretaría General. Esta área es la encargada de apoyar y coordinar muchos de los procesos administrativos que se manejan dentro de la alcaldía. Desde aquí se organizan documentos, se atiende a la ciudadanía, se revisan trámites y se hace seguimiento a diferentes actividades internas que ayudan a que la entidad funcione de manera correcta.

La Secretaría General también trabaja temas relacionados con la administración de propiedades que pertenecen al municipio, como es el caso del Nuevo Mercado de Sincelejo. Allí se manejan asuntos de propiedad horizontal, estados de cuenta, escrituras y base de datos de los locales.

Durante mi pasantía pude conocer de cerca cómo funciona esta dependencia y cómo se llevan las actividades del día a día. Fue un espacio donde aprendí sobre organización administrativa, atención al público y manejo de información. Además, participé en procesos como las visitas técnicas al Nuevo Mercado, la elaboración de estados de cuenta y el manejo de la base de datos de los locales municipales.

En general, el área donde desarrollé mi práctica me permitió ver de forma real cómo se trabaja dentro de una entidad pública y cómo cada actividad aporta al buen funcionamiento de la alcaldía y a la atención que se le brinda a la comunidad.



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

### ***Descripción de la problemática***

Durante mi práctica tecnológica pude observar que una de las principales problemáticas que se presentaban era que muchas personas no contaban con los documentos necesarios o no habían realizado sus sucesiones. Esto generaba varios inconvenientes al momento de hacer trámites relacionados con sus locales en el Nuevo Mercado de Sincelejo o con procesos de escrituración.

Muchas personas llegaban a las instalaciones del mercado los días de visitas técnicas sin tener papeles completos, como certificados, escrituras anteriores o documentos que demostraran la propiedad. En otros casos, el problema surgía porque el dueño original había fallecido y los familiares no habían hecho el trámite de sucesión, lo que impedía avanzar con la legalización del local o con la actualización del estado de cuenta.

Esta situación hacía que los procesos fueran más lentos y que los usuarios se sintieran confundidos o frustrados, ya que no conocían bien los requisitos legales o no sabían qué hacer para organizar su documentación. Por esto, era necesario orientar a cada persona, explicarles los pasos a seguir y ayudarlos a entender la importancia de tener sus documentos en regla para evitar problemas futuros.

## Referentes Teóricos

La Escuela clásica de la administración constituye uno de los pilares fundamentales para comprender la evolución de las prácticas organizacionales contemporáneas. Sus principales exponentes —Frederick W. Taylor, Henri Fayol y Max Weber— establecieron bases teóricas orientadas a la racionalización del trabajo, la división de funciones, la creación de estructuras jerárquicas y la estandarización de los procesos administrativos. Taylor (1911) planteó la necesidad de optimizar las tareas mediante métodos científicos, mientras que Fayol (1916) definió las funciones esenciales de la administración, entre ellas la planificación, la organización y el control. Por su parte, Weber (1947) aportó el concepto de burocracia como modelo de organización basado en normas claras, autoridad legítima y procedimientos formales.

En el contexto de las empresas asociativas y comunitarias, estos principios continúan siendo pertinentes, ya que contribuyen a fortalecer la eficiencia operativa y la transparencia institucional. La claridad en la asignación de responsabilidades, la estructuración de procedimientos y la formulación de planes de trabajo permiten mejorar la coordinación interna y asegurar la continuidad administrativa, aspectos esenciales en organizaciones donde la participación colectiva y la rotación de liderazgos son prácticas habituales. Asimismo, la adopción de prácticas clásicas facilita la rendición de cuentas y la generación de confianza entre los asociados, elementos clave para la sostenibilidad social y económica de estas entidades.

La incorporación de la tecnología en estos entornos amplifica los aportes de la Escuela clásica. El uso de herramientas como hojas de cálculo, bases de datos, plataformas colaborativas y sistemas de información administrativa permite registrar, procesar y analizar datos de manera

más ágil y precisa. Estas herramientas apoyan la toma de decisiones, optimizan la gestión documental, agilizan los procesos de atención a los socios y fortalecen los mecanismos de control y seguimiento. En empresas comunitarias donde los recursos suelen ser limitados, la tecnología se convierte en un elemento estratégico para mejorar la eficiencia sin sacrificar la participación democrática que caracteriza a este tipo de organizaciones.

La articulación entre los principios clásicos de la administración y las herramientas tecnológicas contemporáneas contribuye, por tanto, a consolidar modelos de gestión más ordenados, sostenibles y transparentes. Esta sinergia permite que las empresas asociativas y comunitarias desarrollen sus actividades con mayor solidez operativa, sin perder de vista su misión social ni los valores de cooperación, equidad y solidaridad que las sustentan.

## Anexos evidenciables del proceso de pasantías

**Figura 3**

*Figura 3 Base de datos Excel*

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet with multiple rows of data. Each row contains a name, a date, and a company name. The data is organized in columns, with names in the first column, dates in the second, and company names in the third. The rows are color-coded in a repeating pattern of yellow, red, and blue. The names listed include individuals like LEONARDO BARRERA, JUAN CARLOS, and others, with dates ranging from 2019 to 2020. The company names are mostly 'ARQUITECTOS' followed by the name of the firm.

*Nota.* Tomada del archivo mercado actualizado Sincelajo

**Figura 4**

*Figura 4 Archivar documentos*



*Nota.* Fuente propia

**Figura 5**

*Figura 5 Atención a los propietarios del nuevo mercado Sincelejo propiedad horizontal*



*Nota.* Fuente propia.

**Figura 6**

*Figura 6 Recepción de documentos de los distintos propietarios*



*Nota.* Fuente propia.

**Figura 7**

*Figura 7 Localización de los locales pertenecientes a la alcaldía municipal*



*Nota. Fuente propia.*

## **Referentes Legales**

Ley 489 de 1998

Regula la organización y funcionamiento general de la administración pública en Colombia: estructura administrativa, principios de la función pública (eficiencia, transparencia, moralidad, participación ciudadana, etc.), competencias de los entes públicos, descentralización.

Ley 1551 de 2012

Moderniza la normativa del régimen municipal. Define derechos de los municipios, su autonomía, competencias, estructura administrativa, funciones de alcalde, concejo municipal, participación ciudadana, etc.

Decreto 1055 de 2025 (del municipio de Sincelejo)

Este decreto determina la “estructura orgánica de la administración central del municipio de Sincelejo – Sucre”. Es decir: cómo está organizada internamente la Alcaldía, sus dependencias, funciones administrativas, estructura de cargos, etc.

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

Durante la práctica en la Secretaría General de la Alcaldía de Sincelejo, identifiqué que muchos ciudadanos tenían dificultades por falta de documentos y trámites de sucesión sin realizar, lo que generaba retrasos en procesos como la legalización de escrituras.

Algunas de las Soluciones Propuestas fueron:

- Orientación a los propietarios: de forma simple los pasos y requisitos para hacer sucesiones y actualizar documentos, ayudando a que entendieran mejor el proceso.
- Actualización de bases de datos: organicé la información del Nuevo Mercado en Excel, lo cual facilitó identificar propietarios, deudas y trámites pendientes.
- Elaboración de estados de cuenta: se prepararon documentos claros para los ciudadanos que necesitaban avanzar en la legalización de sus locales.
- Visitas técnicas: participé en recorridos al mercado para verificar información y orientar directamente a los comerciantes.

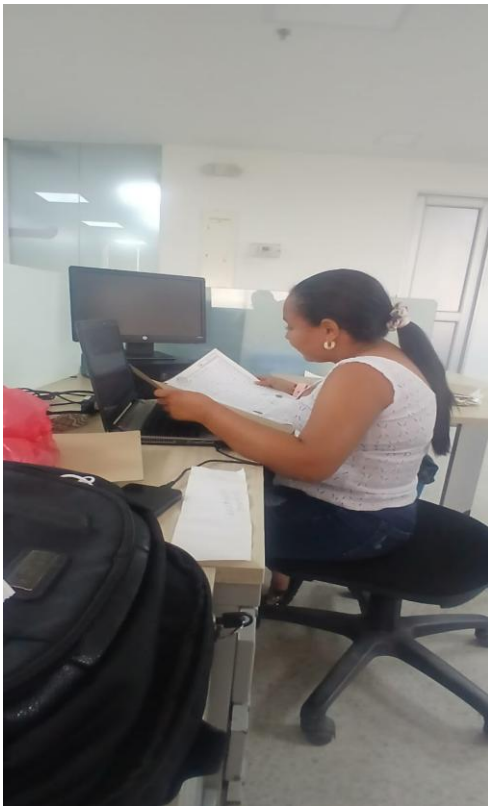
### **Análisis de Resultados y Logros**

Las acciones realizadas contribuyeron a mejorar la atención al ciudadano y el orden interno de la oficina. Se logró:

- Mejor comprensión de los trámites por parte de los propietarios de los locales.
- Información más organizada y actualizada, entre otros logros.

**Figura 8**

*Figura 8 Revisión de documentos para elaboración de estados de cuenta*



*Nota. Fuente propia*

## Conclusiones

La pasantía realizada en la Secretaría General de la Alcaldía de Sincelejo fue una experiencia que me permitió crecer tanto a nivel profesional como personal. Durante este proceso pude observar de cerca cómo se gestionan los trámites administrativos y entendí la importancia de llevar un control adecuado de la información para que los procesos se desarrollen con eficiencia. Una de las principales reflexiones que me llevo es que muchos de los problemas que enfrentan los ciudadanos no se deben únicamente a la falta de documentos, sino también a la desinformación y al desconocimiento de los pasos que deben seguir.

A través de las actividades que desempeñé como la orientación a los propietarios, la organización y actualización de la base de datos del Nuevo Mercado, la elaboración de estados de cuenta y las visitas técnicas pude aportar soluciones que facilitaron la atención al público y mejoraron la claridad en los expedientes. Siento que estas tareas me ayudaron a entender la responsabilidad que tiene la administración pública al brindar información oportuna y precisa, y cómo esto influye directamente en la confianza que las personas depositan en la entidad.

También reconozco que esta experiencia fortaleció mis habilidades en el manejo de herramientas administrativas, el trato con las personas y la solución de problemas en situaciones reales. Me permitió enfrentar casos que requieren paciencia, empatía y compromiso, y considero que cumplí de manera satisfactoria con las funciones asignadas. Gracias a esto, hoy me siento más preparada para asumir retos laborales y para desenvolverme en entornos institucionales.

En conclusión, la práctica no solo me permitió aplicar mis conocimientos, sino que también reforzó mi vocación de servicio y mi interés por contribuir a procesos que benefician a la comunidad. Los aprendizajes adquiridos serán fundamentales para mi desarrollo profesional y marcaron una etapa importante en mi formación.

## Referencias Bibliográficas

Alcaldía Municipal de Sincelejo. (2024). La Alcaldía de Sincelejo no hace parte del proyecto liderado por la Consejería Presidencial para la Reconciliación Nacional.

<https://alcaldiadesincelejo.gov.co/NuestraAlcaldia/SaladePrensa/Paginas/La-Alcald%C3%ADa-de-Sincelejo-no-hace-parte-del-proyecto-liderado-por-la-Consejer%C3%ADa-Presidencial-para-la-Reconciliaci%C3%B3n-Nacional.aspx>

Fayol, H. (1916). Administration industrielle et générale. Paris: Dunod.

Taylor, F. W. (1911). The principles of scientific management. New York, NY: Harper & Brothers.

Weber, M. (1947). The theory of social and economic organization (T. Parsons, Ed.). New York, NY: Oxford University Press.

Ostrom, E. (1990). Governing the commons: The evolution of institutions for collective action. Cambridge: Cambridge University Press.

Birchall, J. (1997). The international co-operative movement. Manchester University Press.

Google. (s. f.). Documento compartido. <https://share.google/urXfi9dOyCEEkifDr>

Alcaldía Municipal de Sincelejo. (2025). Decreto No. 1055 de 2025: Estructura orgánica de la administración central del municipio de Sincelejo – Sucre.

<https://www.alcaldiadesincelejo.gov.co/Transparencia/Normatividad/DECRETO%20No%201055%20DE%202025.pdf>

Función Pública. (s. f.). Ley 489 de 1998 – Organización y funcionamiento de la administración pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48267>