



Apoyo a la Gestión Documental de la empresa Crezcamos S.A de Bucaramanga.

Modalidad: Práctica Empresarial

Brigitte Andrea Robles Ardila

CC: 1.007.775.779

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Administración de Empresas
Bucaramanga (2/04/2025)



Apoyo a la Gestión Documental de la empresa Crezcamos S.A de Bucaramanga.

Modalidad: Práctica Empresarial

Brigitte Andrea Robles Ardila

Informe de práctica para optar al título de
Administrador de Empresas

DIRECTOR

Yadira Contreras Villamizar

Jaider Mauricio Osorio Sánchez
Cargo del delegado: gerente general

Grupo de Investigación en Ciencias Socioeconómicas y Empresariales – GICSE

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Administración de Empresas
Bucaramanga (2/04/2025)

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de los requisitos exigidos por las
Unidades Tecnológicas de Santander
para optar el título de Administración de Empresas
según Acta del Comité de Trabajo de Grado 15-25 del 28-04-2025
Evaluador: Jorge Virgilio Rivera Gutiérrez



Firmado
digitalmente por
Jorge Virgilio Rivera
Gutiérrez
Fecha: 2025.04.02
10:24:52 -05'00'

Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía en cada paso de este camino. A mis padres, quienes con su respaldo incondicional me han motivado a lograr este objetivo. Estoy agradecida por su continua inspiración y fe en mis habilidades, así como a mis docentes, que con su sabiduría y orientación han sido fundamentales en mi desarrollo como profesional en el área de Administración de Empresas.

AGRADECIMIENTOS

Quiero manifestar mi profundo agradecimiento a todas las personas que han estado a mi lado durante este proceso académico. A mis padres, por su amor y apoyo incondicional, que me han motivado a perseguir mis sueños. A mis docentes, por su dedicación y por brindarme las herramientas necesarias para crecer.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD	12
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	14
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA	15
2.3. OBJETIVOS	17
2.3.1 OBJETIVO GENERAL	17
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	18
3. MARCO REFERENCIAL	19
3.1. MARCO TEÓRICO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.1.1 TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN (FAYOL, 1916)	19
3.1.2 TEORÍA DEL CICLO DE VIDA DE LOS DOCUMENTOS (ISO 15489:2001)	20
3.1.3 TEORÍA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (NONAKA Y TAKEUCHI, 1995)	20
3.1.4 TEORÍA TRANSFORMACIÓN DIGITAL (BRYNJOLFSSON & MCAFEE, 2014)	21
3.1.5 LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS ORGANIZACIONES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.1.6 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	24
3.1.7 CULTURA ORGANIZACIONAL	26
3.2. MARCO LEGAL	27
3.3. MARCO CONCEPTUAL	29

4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA.....	33
4.1. FASE 1. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA.....	33
4.1.1 ANALIZAR ACCIONES DE MEJORA A LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE CREZCAMOS S.A DE BUCARAMANGA IDENTIFICANDO LAS FALLAS Y LAS ESTRATEGIAS, ASÍ COMO LA CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	33
4.1.2 IDENTIFICAR EL IMPACTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL ACTUAL EN LA TOMA DE DECISIONES ANALIZANDO LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SISTEMA ACTUAL.....	35
4.1.3 ESTABLECER EL USO DE LAS HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS, ORGANIZANDO LA DOCUMENTACIÓN, LLEVANDO A CABO ACCIONES DE MEJORA EN CREZCAMOS S.A.....	35
5. RESULTADOS.....	37
5.1. FASE 1. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA.....	37
5.1.1 RESPUESTA DE LA ENTREVISTA APLICADA.....	37
5.1.2 ANEXOS FOTOGRÁFICOS.....	43
5.2. FASE 2. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	45
5.3. FASE 3. ACCIONES DE MEJORA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	47
6. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	50
7. CONCLUSIONES.....	52
8. RECOMENDACIONES.....	53
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
10. ANEXOS.....	59

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura corporativa actualizada al 2023.....	10
Figura 2. Flujograma de gestión documental.....	11
Figura 3. Procesos de gestión documental.....	21
Figura 4. Componentes característicos de la gestión administrativa.....	23
Figura 5. Elementos de la cultura organizacional.....	24
Figura 6. Software utilizado para la gestión documental.....	41
Figura 7. Archivo y gestión documental en la empresa.....	42
Figura 8. Fotos de evidencia de prácticas en la empresa Crezcamos S.A.....	57

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Identificación de fortalezas y debilidades del sistema de gestión documental actual de la empresa.....	43
Tabla 2. Propuesta herramientas y tecnologías de organización documental.....	45

INTRODUCCIÓN

En la empresa Crezcamos S.A. (2024), con operaciones en la ciudad de Bucaramanga, se presentan dificultades en la gestión documental debido a la falta de organización y manejo adecuado de los documentos generados diariamente. La alta cantidad de ingresos de nueva documentación sin un sistema estructurado ha derivado en acumulación y desorganización, afectando la eficiencia operativa y la trazabilidad de la información. Además, la empresa carece de mecanismos de control efectivos para la recepción, envío y trámite de comunicaciones electrónicas, lo que genera riesgos en la administración documental y el cumplimiento normativo.

Ante esta situación, se identifica la necesidad de fortalecer el sistema de gestión documental, aprovechando los avances tecnológicos en la transmisión y almacenamiento de información, y estableciendo estrategias que optimicen la clasificación, consulta y resguardo de documentos. Implementar una gestión documental eficiente en Crezcamos S.A. no solo permitirá reducir los problemas de acumulación y acceso a la información, sino que también contribuirá a mejorar la toma de decisiones y la agilidad en los procesos administrativos.

La gestión documental es un componente importante en el desempeño de las organizaciones modernas, pues influye directamente en su eficiencia operativa, cumplimiento normativo y competitividad. En el caso de Crezcamos S.A., la adopción de herramientas digitales y procesos estructurados representa una oportunidad para transformar sus flujos documentales, reducir tiempos de gestión y garantizar la seguridad y trazabilidad de la información.

Diversos estudios, como los de Barajas (2023) y Guzmán et al. (2022), resaltan la importancia de implementar tecnologías avanzadas en la gestión documental, ya que esto no solo asegura la integridad de los documentos, sino que también refuerza la capacidad de respuesta de las empresas ante un entorno dinámico y competitivo. Este informe, basado en un análisis detallado de la gestión documental en Crezcamos S.A., aporta soluciones prácticas que buscan optimizar los procesos internos de la empresa, brindando un enfoque innovador y aplicable tanto a la comunidad empresarial como académica.

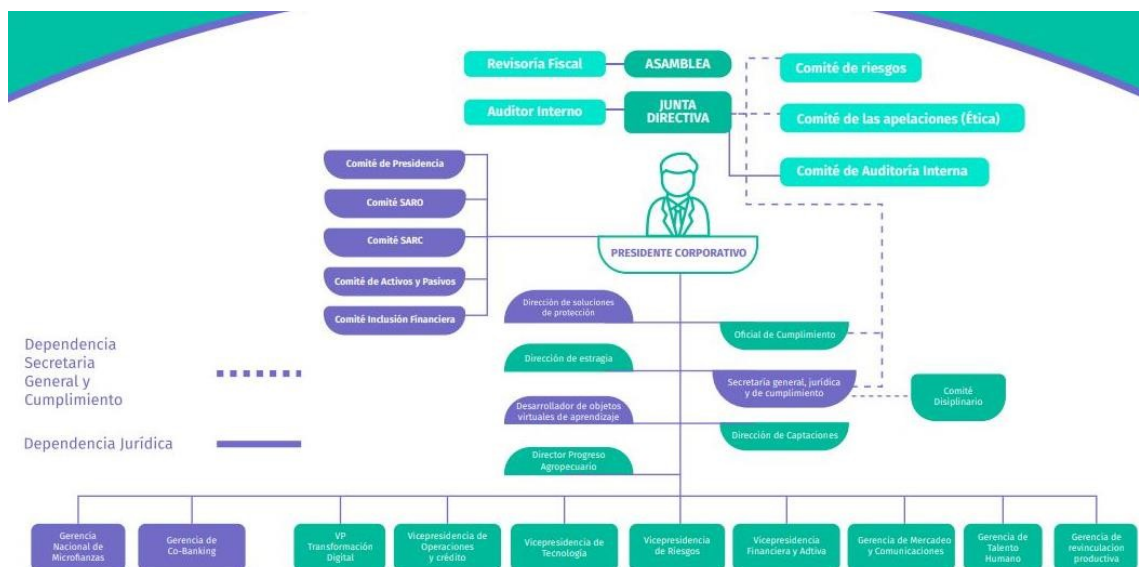
Para alcanzar este objetivo, la investigación desarrollada incluyó un diagnóstico del estado actual de la gestión documental en Crezcamos S.A., la identificación de sus principales fallas y fortalezas, y la formulación de estrategias y tecnologías para su optimización. A partir de esto, se implementaron herramientas que aseguran la correcta clasificación, almacenamiento y disponibilidad de la información, alineando los procesos documentales con las mejores prácticas organizacionales. Finalmente, este informe presenta conclusiones y recomendaciones que orientarán las futuras acciones de mejora en la empresa, garantizando un modelo de gestión documental eficiente y sostenible.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

Crezcamos S. A. es una empresa cuya finalidad permite llevar a cabo todas las operaciones permitidas por la ley/normativa para las empresas de financiamiento, destacándose en la captación de fondos a plazo para realizar operaciones de préstamo destinadas a facilitar la comercialización de productos y servicios, sin descuidar otras operaciones e inversiones que pueda llevar a cabo según las normativas especiales aplicables a las empresas de financiamiento, respetando las condiciones y restricciones correspondientes. La empresa tiene la capacidad para llevar a cabo, además de las actividades financieras habituales, todas las acciones necesarias para cumplir con sus derechos y obligaciones legales y contractuales en función de su propósito social (Crezcamos, 2025, s.p).

Figura 1.

Estructura corporativa actualizada al 2023.



Nota. Figura tomada de la documentación interna de Crezcamos, 2023.

Figura 2.

Flujograma de gestión documental.



Nota. Figura tomada de la documentación interna de Crezcamos, 2025.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Crezcamos S.A. es una empresa de financiamiento que opera dentro del marco legal, destacándose en la captación de fondos a plazo para otorgar préstamos que faciliten la comercialización de productos y servicios. Además, puede realizar otras operaciones e inversiones permitidas por la normativa aplicable, asegurando el cumplimiento de sus derechos y obligaciones legales y contractuales en función de su propósito social (Crezcamos, 2025, s.p). Es por ello, que, a través de la Ley 594 del año 2000 el Congreso de Colombia (2000) define las normativas y principios que rigen la función archivística en Colombia, señalando la obligación de implementar programas de gestión documental (Congreso de Colombia, 2000, p.1).

En la empresa Crezcamos S.A (2024), se generan algunos problemas debido a que no se hace una gestión documental adecuada, debido a que, a diario, existe gran cantidad de ingresos de nueva documentación, lo que genera que no haya un buen manejo de la misma en cuanto a la organización de dichos documentos.

Otro de los aspectos por los cuales se realiza esta práctica empresarial, es la desorganización documental por acumulación de documentos. No obstante, existe la necesidad de mejorar el sistema de gestión documental, aprovechando los avances tecnológicos relacionados con la transmisión ágil de la información y fijar mecanismos de control para el recibo, envío y trámite de comunicaciones emitidas por medios electrónicos.

De esta forma, la empresa Crezcamos S.A, consciente de la importancia en el cumplimiento de esta normativa, desarrolla su programa de gestión documental, abarcando cada uno de los ejes de acción definidos por la norma.

Por lo anterior, se proponen la siguiente pregunta problema: ¿Cuál es el impacto de la gestión documental actual en la toma de decisiones y la atención al cliente?

2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA

En un entorno empresarial y organizacional cada vez más digitalizado, la gestión documental se ha convertido en un pilar clave de eficiencia operativa, seguridad de la información y cumplimiento normativo (Momblanc y Milán, 2020, p.13). El proceso abarca la creación, organización, almacenamiento, recuperación y eliminación de documentos de manera estructurada, garantizando la disponibilidad de información confiable y accesible en el momento oportuno. Una adecuada gestión documental no solo optimiza el flujo de trabajo y la toma de decisiones, sino que también minimiza riesgos asociados a la pérdida de información, mejora la productividad y contribuye a la sostenibilidad al reducir el uso de papel (Osuna, 2020, p.4). Además, en sectores como el de gestión del talento humano, contabilidad y auditoría, donde el manejo de datos sensibles es crítico, contar con sistemas eficientes de gestión documental permite garantizar la trazabilidad y la protección de la información.

Lavalle y Silva (2020), enfatizan en la importancia del manejo óptimo de la gestión documental, contribuye con la recepción, trámite, organización, conservación y disposición de los documentos que llegan a Crezcamos S.A. Asimismo, la gestión documental es importante porque se convierte en una herramienta de gestión, que

permite a Crezcamos S.A, cubrir el ciclo vital de los documentos, desde su fase de tramitación administrativa, hasta su definitiva transferencia al archivo histórico.

Desde lo legal, este informe de práctica empresarial es importante, puesto que se acoge a cada uno de los parámetros establecidos por la Ley General de Archivos, la cual reguló en su Título V: “Gestión de documentos” (Castaño, 2020, p.25). Según el artículo 21 de Ley 594 del 2000 del Congreso de Colombia (2000), la obligatoriedad de las organizaciones, elaborar un plan o programa de gestión documental, independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de su objeto social.

La práctica empresarial es importante porque los documentos de la empresa Crezcamos requieren de un sistema de almacenamiento periódico que garantice el adecuado archivo y custodia de la información, de esta manera la organización contará con un respaldo documental para atender las diferentes solicitudes de clientes, proveedores, empleados y entre otros.

Este informe de práctica empresarial es relevante porque ofrece un soporte documental al programa de Administración de Empresas UTS, en temas como la gestión documental; debido a la aplicabilidad que tiene este documento y el aporte bibliográfico que aporta a los diferentes actores interesados.

Esta práctica empresarial, aporta un antecedente al Grupo de Investigación en Ciencias Socioeconómicas y Empresariales - GICSE de las UTS, que busca el aporte al fortalecimiento empresarial; igual que para su autora, que en calidad de estudiante busca desarrollar un informe de práctica basado en el apoyo empresarial

en temas como la organización y optimización de la gestión documental vitales para el ejercicio de su profesión.

2.3. OBJETIVOS

2.3.1 *Objetivo General*

Ejecutar la gestión documental en la empresa Crezcamos S.A, asegurando la correcta integración y alistamiento, para la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo, así como la realización del inventario documental.

2.3.2 *Objetivos Específicos*

Analizar acciones de mejora a la gestión documental de la empresa Crezcamos S.A de Bucaramanga a partir de un diagnóstico inicial, identificando las fallas y las estrategias, así como la clasificación de la información.

Identificar el impacto de la gestión documental actual de la empresa Crezcamos S.A en la toma de decisiones analizando las fortalezas y debilidades del sistema de gestión documental actual, para la realización de un análisis de los flujos de trabajo y herramientas utilizadas

Establecer el uso de herramientas y tecnologías organizando la documentación, llevando a cabo acciones de mejora a la gestión documental de la empresa Crezcamos S.A.

2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Hace 18 años, la empresa Crezcamos S. A. (2024), empezó con una visión social altruista. Que permitía contribuir al fortalecimiento del sector comercial, para emprendedores, comerciantes y pequeños productores en Colombia. Tiene como fin el mejoramiento de la calidad de vida y la economía en la sociedad, en especial de las personas de escasos recursos.

De esta manera, en el año 2006, en Aguachica, Cesar, Crezcamos comenzó su trayectoria como un proyecto pionero en microfinanzas, que buscaba llegar a los hogares rurales marginados por la banca convencional. En agosto de 2006, con la primera entrega de crédito dio inicio a la realización de su misión. Desde ese momento, la compañía ha servido a comunidades rurales donde la posibilidad de acceder a servicios financieros era algo inalcanzable. Los agricultores que solían recurrir a prestamistas no oficiales, ahora tienen una entidad con la que pueden contar para la realización de sus cultivos. Pequeños comerciantes han logrado un crecimiento significativo en sus negocios, y algunos emprendedores, que han logrado llevar a cabo sus negocios. La excelencia de la empresa se basa en la cultura organizacional de mejora constante, el uso de tecnologías avanzadas y la continua innovación del conocimiento técnico y gerencial.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. MARCO TEÓRICO

A continuación, se menciona los principales fundamentos teóricos que sirven como un marco de referencia en la presente investigación:

3.1.1 *Teoría General de la Administración (Fayol, 1916)*

Henri Fayol desarrolló la Teoría General de la Administración, estableciendo principios fundamentales para la gestión eficiente de las organizaciones. Dentro de estos principios, destacan la división del trabajo, la autoridad, la disciplina y la jerarquía, los cuales son esenciales para estructurar de manera efectiva los procesos administrativos. En el ámbito de la gestión documental, la aplicación de estos principios permite diseñar un sistema estructurado en el que la documentación sea organizada, almacenada y utilizada de manera óptima, garantizando el acceso rápido a la información cuando se requiera (Domínguez et al., 2024, s.p).

Además, Fayol enfatizó la importancia de la planificación y el control, elementos cruciales en la administración de documentos dentro de una empresa. La planificación permite definir criterios de clasificación, almacenamiento y eliminación de documentos, asegurando la coherencia y eficiencia en su manejo. Por otro lado, el control facilita la supervisión de los procesos documentales, garantizando su cumplimiento con las normativas internas y externas (Agüero, 2007, p.15). En Crezcamos S.A., aplicar estos principios contribuiría a mejorar la trazabilidad de la información y la eficiencia operativa, facilitando la toma de decisiones estratégicas y optimizando la administración del conocimiento corporativo.

3.1.2 Teoría del Ciclo de Vida de los Documentos (ISO 15489:2001)

La ISO 15489:2001 establece un enfoque normativo para la gestión documental, basado en el ciclo de vida de los documentos. Según esta teoría, los documentos pasan por distintas fases: creación o recepción, distribución, uso, almacenamiento y disposición final. Cada una de estas etapas requiere procedimientos específicos que aseguren la conservación de la información en condiciones óptimas, con su rápida localización y recuperación (Corrales y Valerio, 2021, p.12). En empresas como Crezcamos, aplicar esta teoría garantiza que los documentos sean tratados de forma sistemática, evitando pérdidas de información y asegurando su disponibilidad cuando se necesite. Un aspecto clave de esta teoría es la gestión de la autenticidad, integridad y fiabilidad de los documentos, lo que implica establecer controles que permitan verificar su validez y prevenir alteraciones no autorizadas.

3.1.3 Teoría de la Gestión del Conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1995)

Nonaka y Takeuchi desarrollaron la Teoría de la Gestión del Conocimiento, la cual establece que las empresas deben transformar la información en conocimiento organizacional para mejorar su competitividad. Esta teoría distingue dos tipos de conocimiento: tácito y explícito. El conocimiento tácito es aquel que reside en la experiencia y habilidades de los empleados, mientras que el conocimiento explícito es el que puede documentarse y estructurarse en bases de datos, manuales y otros medios accesibles. Una adecuada gestión documental permite transformar el conocimiento tácito en explícito, asegurando su conservación y facilitando su aprovechamiento dentro de la empresa (Murillo, 2024, s.p).

3.1.4 Teoría de la Transformación Digital (Brynjolfsson & McAfee, 2014)

Brynjolfsson y McAfee desarrollaron la Teoría de la Transformación Digital, que destaca cómo la adopción de tecnologías digitales puede mejorar significativamente la eficiencia y competitividad de las empresas. Según estos autores, la digitalización no solo implica la automatización de procesos, sino también la reconfiguración de modelos de negocio, la mejora en la toma de decisiones y la optimización de los flujos de trabajo (De la Rosa, 2025, p.8). En la gestión documental, se enfatiza la importancia de implementar sistemas electrónicos para el almacenamiento, búsqueda y administración de documentos, eliminando la dependencia de archivos físicos y reduciendo tiempos operativos (Corrales y Valerio, 2021, p.4).

La transformación digital en la gestión documental permitiría una mayor agilidad en la recuperación de información, mejor seguridad en el almacenamiento de documentos y reducción de costos administrativos. Además, la digitalización contribuiría a mejorar el cumplimiento normativo y la auditoría de procesos, facilitando la generación de reportes y asegurando el acceso a la información en tiempo real. La aplicación de esta teoría dentro de la empresa garantizaría una transición efectiva hacia un modelo de gestión documental más eficiente, alineado con las tendencias tecnológicas actuales y las exigencias del entorno competitivo.

3.1.1 La Gestión Documental en las Organizaciones

La gestión documental se forma de procesos, políticas, tecnologías y prácticas destinadas a administrar de manera eficiente, segura y estructurada la creación, almacenamiento, recuperación, uso, conservación y disposición de la información registrada en documentos. Esta actividad garantiza que los datos y archivos estén

disponibles y protegidos, promoviendo la continuidad operativa, el cumplimiento normativo y la toma de decisiones informada (Momblanc y Milán, 2020, p.32).

En el entorno organizacional, abarca los documentos físicos y digitales, e incluye acciones como la clasificación de documentos según su naturaleza (contable, legal, administrativa, entre otros), el uso de tecnologías como los Sistemas de Gestión Documental y la digitalización de archivos para facilitar su acceso y preservación (Momblanc y Milán, 2020, p.32). También comprende el diseño de flujos de trabajo y protocolos que aseguren la organización y trazabilidad de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, desde su creación hasta su disposición final.

La gestión documental optimiza la productividad organizacional, ya que permite a los empleados encontrar rápidamente la información que necesitan, reduce las duplicaciones y minimizar el tiempo perdido buscando documentos desorganizados. Además, cumple un rol esencial en la mitigación de riesgos legales y operativos al garantizar el cumplimiento de leyes de la conservación y protección de información.

A modo de ejemplo, el proceso reglamentario de interno de gestión documental de la Corporación Universitaria Comfacauca (verse en la figura 1) se constituye como un instrumento de trabajo que orienta la función archivística dentro de la Corporación, que como puede observarse en la figura, imprime un proceso de modernización y homogenización metodológica, establecido como marco normativo y procedimental cuya finalidad obedece al establecimiento de pautas que permitan racionalizar y normalizar la planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración de los documentos que produzcan en ejercicio de las actividades.

Figura 3.

Procesos de gestión documental.



Nota. Tomado de Corporación Universitaria COMFACAUCA, 2024.

En un contexto empresarial en constante transformación digital el modelo anterior de gestión documental también se ha adaptado a nuevas tecnologías como el almacenamiento en la nube, la automatización de procesos y el uso de herramientas analíticas para extraer información valiosa de los documentos. Estas innovaciones mejoran la eficiencia operativa y contribuyen a la sostenibilidad ambiental al reducir la dependencia de documentos físicos.

3.1.2 Gestión Administrativa

La gestión administrativa con enfoque de apoyo a la gestión documental reconoce un conjunto de actividades, procesos y herramientas que se implementan para garantizar el manejo eficiente, ordenado y seguro de la documentación generada en el desarrollo de las operaciones empresariales (García, 2022, p.12). Este apoyo es importante para asegurar que los documentos sean accesibles, fiables y conformes a las normativas legales y organizacionales.

García (2022) afirma que la gestión administrativa implica coordinar y supervisar las tareas como la organización, clasificación, almacenamiento, digitalización y disposición de los documentos e incluye el desarrollo de protocolos y políticas para estandarizar los procesos documentales, promoviendo así la eficiencia operativa y reduciendo el riesgo de pérdida de información. El apoyo administrativo a la gestión documental también abarca la implementación de tecnologías, como los Sistemas de Gestión Documental (DMS), para automatizar procesos, facilitar la búsqueda de información y garantizar la seguridad de los datos. Asimismo, se enfoca en capacitar al personal en el manejo adecuado de la documentación y en el cumplimiento de normativas de privacidad y conservación (Lavalle y Silva, 2020, p.23).

Este apoyo es crucial para las empresas, ya que la documentación constituye un recurso estratégico que respalda la toma de decisiones, cumple con requisitos legales y mejora la transparencia organizacional. Por ejemplo, en áreas como el servicio al cliente, las finanzas o los recursos humanos, una gestión documental eficiente permite el acceso rápido y organizado a los documentos para realizar las operaciones clave, resolver problemas y garantizar la continuidad de los procesos

De acuerdo a la Guía 34 MEN (2008) la gestión Administrativa da soporte al trabajo institucional. Tiene a su cargo todos los procesos de apoyo a la gestión académica, la administración de la planta física, los recursos y los servicios, el manejo del talento humano, y el apoyo financiero y contable (p.27).

Figura 4.

Componentes característicos de la gestión administrativa.



Nota. Tomada del Ministerio de Educación Nacional (2008). Serie Guías N° 34, Bogotá.

La gestión administrativa como apoyo a la gestión documental optimiza el manejo de información y contribuye a l

a competitividad y sostenibilidad de la empresa en un entorno cada vez más orientado a la digitalización y al cumplimiento normativo.

3.1.3 Cultura Organizacional

La cultura organizacional es todo el conjunto de valores, creencias, normas, costumbres y comportamientos compartidos que pueden verse en la figura 3, que definen la identidad de una empresa y guían la manera en que sus miembros interactúan entre sí y con su entorno. Es un elemento clave para el éxito y la sostenibilidad de una organización, ya que influye en la toma de decisiones, la resolución de problemas, la motivación de los empleados y la forma en que la empresa se adapta a los cambios (Rodríguez y Bautista, 2021, p.9).

Figura 5.

Elementos de la cultura organizacional.



Nota. La figura fue tomada de Guzmán et al., 2022.

Para que las personas se puedan identificar con la empresa es necesario hacer de su conocimiento estos elementos culturales de la organización con la finalidad

de estar conscientes de la empresa a la que pertenecen y se sientan identificados con la cultura organizacional de ella, es un indicativo de cómo se debe de comportar y relacionar. Las personas participantes de la organización adquieren un profundo sentido de pertenencia cuando logran identificarse y culturizarse con la empresa, empiezan a aprender los elementos culturales de la organización y los adoptan como suyos, se convierten en participantes directos en esa personalidad global que las empresas adquieren con su cultura organizacional (López, 2021, p.22).

En el contexto de la gestión documental, Cancino y Aliaga (2022), afirman que la cultura organizacional desempeña un papel fundamental, ya que determina cómo se perciben y ejecutan las prácticas relacionadas con el manejo de la información. Una cultura que valora la organización, transparencia e innovación puede fomentar el uso de sistemas avanzados de gestión documental, garantizar el cumplimiento normativo y promover la eficiencia. Por el contrario, una cultura que minimice la importancia de la gestión documental podría dar lugar a desorden, duplicación de esfuerzos, pérdida de información y problemas legales (Guzmán et al., 2022, p.12).

3.2. MARCO LEGAL

A nivel internacional, la gestión documental está asociada a la protección de la privacidad de la información respaldada por diversas normativas y acuerdos que buscan estandarizar y garantizar prácticas adecuadas en diferentes contextos, se destaca la **ISO 15489**, que establece las directrices para la gestión de registros en las organizaciones brindando un marco para la creación, control, mantenimiento y disposición de documentos. Asegura que la información registrada sea auténtica, confiable, íntegra y utilizable a lo largo del tiempo (Balboa y Medina, 2022, p.7).

Asimismo, Global Suite Solutions (2023) respaldan la **ISO/IEC 27001**, se enfoca en la seguridad de información, estableciendo requisitos para implementar sistemas de gestión que protejan datos de accesos no autorizados, pérdida o alteración.

En el ámbito de la privacidad de la información, Balboa y Medina (2022) destacan el **Reglamento General de la Protección de Datos (GDPR)** de la Unión Europea es un referente global, que regula el manejo de datos personales y otorga a los ciudadanos mayor control sobre su información, exigiendo que las organizaciones implementen medidas estrictas para garantizar la privacidad y seguridad de los datos. Además, la Convención 108 del Consejo de Europa es el primer tratado internacional que protege a las personas contra el uso indebido de los datos personales y fomenta el libre flujo de información entre los países signatarios.

En Colombia, la gestión documental y privacidad de la información está regulada principalmente por la **Ley 594 de 2000**, conocida como la Ley General de Archivos, que establece directrices para la organización, conservación y disposición de documentos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas. Esta ley busca garantizar que los documentos sean gestionados de forma adecuada para preservar su valor histórico, legal y administrativo. En cuanto a la protección de datos personales, la **Ley 1581 de 2012** y su Decreto **Reglamentario 1377 de 2013** constituyen el marco normativo para el tratamiento de información personal, asegurando a las empresas implementen políticas de privacidad y adopten medidas de seguridad para proteger los datos de los usuarios (Yaima, 2023, p.13).

Lo anterior refleja la importancia de una gestión documental eficiente y responsable, al tiempo que garantizan la protección de la privacidad y seguridad de

la información en un mundo cada vez más digitalizado, lo cual permite que las organizaciones cumplan con sus responsabilidades legales y éticas, al tiempo que fomentan la confianza de sus usuarios y partes interesadas.

3.3. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se describen los principales conceptos de la investigación:

Accesibilidad: Según Sánchez y Huarcaya (2023), es la facilidad con la que los usuarios autorizados pueden acceder a los documentos cuando los necesitan, ya sea en formato físico o digital. Mejora la eficiencia laboral al reducir tiempos de búsqueda y garantiza el uso oportuno de la información (p.31).

Almacenamiento en la nube: servicio que permite guardar documentos digitales en servidores remotos accesibles a través de internet, asegurando disponibilidad desde cualquier ubicación. Reduce costos de infraestructura, mejora la seguridad de los datos y permite el trabajo remoto o colaborativo (Pulido et al., 2024, p.11).

Automatización de procesos: hace referencia a la implementación de sistemas o software que permiten ejecutar tareas repetitivas, como clasificar, archivar o recuperar documentos, sin necesidad de intervención manual constante. Esta automatización incrementa la eficiencia operativa, minimiza los errores humanos y reduce los costos asociados a la gestión manual (Acosta, 2023, s.p).

Base de datos documental: sistema estructurado que almacena información sobre los documentos, como su contenido, metadatos y ubicaciones, para facilitar

su búsqueda y recuperación. Optimiza el acceso y la consulta de documentos, de forma eficiente de grandes volúmenes de datos (Sánchez y Huarcaya, 2023, p.31).

Digitalización documental: es el proceso de convertir documentos físicos en archivos digitales mediante tecnologías como el escaneo, reconocimiento óptico de caracteres (OCR) o digitalización en línea. Mejora el acceso a la información, disminuye el uso de recursos físicos como papel y espacio, y fomenta la sostenibilidad ambiental (Sánchez y Huarcaya, 2023, p.32).

Estandarización documental: Torres (2019), define la estandarización como un proceso con criterios uniformes de creación, gestión, almacenamiento y disposición de documentos (p.15). Su objetivo es garantizar coherencia en la información, facilitar su recuperación y asegurar el cumplimiento de las normativas internas y externas. Este proceso implica la utilización de formatos predefinidos, codificación estandarizada, flujos de aprobación y control de versiones. Además, la estandarización documental permite mejorar la trazabilidad y optimizar los tiempos de gestión de la información, reduciendo errores y duplicidades.

Gestión de archivos físicos y digitales: se encarga de administrar y organizar documentos en distintos formatos, asegurando su correcta conservación y acceso eficiente. En el caso de los archivos físicos, se emplean sistemas de clasificación como el alfabético, numérico o temático, además de archivadores y estanterías para su almacenamiento. Los archivos digitales, requieren plataformas tecnológicas que faciliten su almacenamiento en la nube o servidores internos, con herramientas de búsqueda y control de permisos para garantizar la seguridad de la información. Una adecuada gestión de archivos contribuye a optimizar el tiempo de búsqueda de documentos y minimiza el riesgo de pérdida o deterioro (Torres, 2019, p.15).

Herramientas de archivo: son dispositivos, software o metodologías utilizadas para clasificar, almacenar y proteger documentos físicos o digitales durante su vida útil. Ayudan a mantener el orden, aseguran la conservación de la información y facilitan su localización (Clemente, 2024, s.p).

Indicadores clave de rendimiento (KPI): son métricas para medir la efectividad y eficiencia de los procesos de gestión documental, como tiempos de recuperación o reducción de errores. Proveen datos objetivos para evaluar el desempeño y determinar áreas de mejora en la gestión documental (Cardeña, 2022, p.8).

Protocolos documentales: son normativas internas que regulan el ciclo de vida de los documentos dentro de una organización. Estos protocolos establecen directrices para la generación, clasificación, acceso, almacenamiento y eliminación de documentos. Entre sus aspectos clave se incluyen la definición de categorías documentales, la asignación de permisos de acceso, el tiempo de conservación y los procedimientos de disposición final. Implementar protocolos documentales adecuados permite a las empresas mejorar la seguridad de la información, evitar la pérdida de documentos y cumplir con normativas legales relacionadas con la gestión documental (Sánchez y Huarcaya, 2023, p.32).

Seguridad de la información: Pulido et al. (2024) los define como las prácticas y medidas implementadas para proteger los datos y documentos de accesos no autorizados, pérdida, robo o alteración, tanto en formato físico como digital. Asegura la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, protegiendo los intereses de la empresa y los datos sensibles.

Sistemas de gestión documental (DMS): herramientas tecnológicas diseñadas para la administración eficiente de documentos digitales. Estos sistemas permiten almacenar, organizar, buscar y compartir documentos de forma centralizada, asegurando su control de versiones y acceso seguro. Un DMS facilita la automatización de flujos de trabajo documentales, la colaboración en línea y el cumplimiento de normativas sobre protección de datos. Entre los sistemas más utilizados se encuentran Microsoft SharePoint, Google Drive con Workspace y DocuWare. La implementación de un DMS mejora la productividad empresarial al reducir el uso de papel, agilizar procesos administrativos y garantizar la integridad de la información (Sánchez y Huarcaya, 2023, p.32).

Software de gestión documental: aplicaciones diseñadas para administrar el ciclo de vida de los documentos, desde su creación hasta su archivo o eliminación. Simplifican la gestión de grandes volúmenes de documentos, mejoran el acceso a la información y reducen los tiempos de búsqueda (Chancafe, 2022, s.p).

Tecnologías de la información (TI): es el conjunto de herramientas, sistemas y dispositivos que se utilizan para procesar, almacenar y comunicar información en una empresa. Proveen la infraestructura necesaria para implementar soluciones avanzadas de gestión documental y optimizar procesos (Acosta, 2023, s.p).

4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

4.1. FASE 1. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA

4.1.1 Analizar acciones de mejora a la gestión documental de Crezcamos S.A de Bucaramanga identificando las fallas y las estrategias, así como la clasificación de la información.

En esta etapa, se realizó un diagnóstico inicial de la gestión documental de la empresa permitiendo identificar las principales fallas en el manejo de la información y en los procesos asociados. Por medio de una entrevista semiestructurada al supervisor encargado en área y la visualización de la empresa, examinó la forma en que la información era clasificada, organizada y recuperada, identificando los puntos críticos que requerían intervención.

Con base en el diagnóstico, se analizaron estrategias de optimización de la gestión documental, enfocándose en mejorar la clasificación, almacenamiento y recuperación de la información. Se evaluaron herramientas y metodologías actuales para determinar su efectividad y se propusieron acciones específicas para corregir las deficiencias encontradas. Adicionalmente, se documentaron las observaciones generales al establecer futuras recomendaciones de mejora de gestión documental de acuerdo con las necesidades y objetivos organizacionales.

4.1.1.1 Preguntas para la entrevista semiestructurada

Preguntas generales sobre la gestión documental

1. ¿Cuál es el proceso actual que se utiliza en la empresa para la clasificación y almacenamiento de documentos en la empresa?
2. ¿Qué herramientas, técnicas o sistemas se utilizan actualmente para la gestión documental? ¿Están automatizados o se realizan manualmente?
3. ¿Existe un protocolo definido para el manejo y acceso a la información?

Preguntas sobre identificación de fallas

4. Desde su perspectiva ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta la empresa en la organización y recuperación de documentos?
5. ¿Se han presentado problemas debido a información mal clasificada, duplicada o perdida? Si es así, ¿cómo han afectado estos problemas a las operaciones?
6. ¿Qué tan accesible es la información para los empleados que la necesitan en sus funciones diarias?

Preguntas sobre la clasificación de la información

7. ¿Cómo se decide qué documentos son importantes y cómo se priorizan?
8. ¿Existe una metodología estándar para clasificar documentos por tipo o área?
9. ¿Cómo se maneja la documentación confidencial o sensible?
10. ¿Considera que el uso de tecnologías avanzadas, como los sistemas de gestión documental digital, mejoraría la organización y progreso en la empresa?
11. ¿Han evaluado la implementación de nuevas tecnologías para optimizar el almacenamiento y acceso a la información?

Preguntas sobre mejoras y expectativas

12. ¿Qué aspectos del sistema considera que deben mejorar con mayor urgencia?
13. ¿Qué beneficios espera obtener al mejorar la gestión documental?
14. ¿Cree que la mejora en la gestión documental podría impactar positivamente en la toma de decisiones y la eficiencia operativa?

4.1.2 Identificar el impacto de la gestión documental actual en la toma de decisiones analizando las fortalezas y debilidades del sistema actual.

Durante esta etapa, se llevó a cabo un análisis de cómo el sistema de gestión documental existente influía en la toma de decisiones dentro de Crezcamos S.A. Lo que implicó un estudio de las fortalezas y debilidades del sistema actual, así como de los flujos de trabajo asociados al manejo de la información y se analizaron los tiempos de respuesta y la accesibilidad de la información relevante en situaciones críticas de decisión. Como resultado, se elaboró un mapeo de los flujos de trabajo documentales, destacando los puntos en los que se generaban cuellos de botella o pérdidas de información.

4.1.3 Establecer el uso de las herramientas y tecnologías, organizando la documentación, llevando a cabo acciones de mejora en Crezcamos S.A.

En esta última etapa, se establecieron las herramientas y tecnologías necesarias para optimizar la gestión documental en Crezcamos y se realizó una organización completa de la documentación existente, siguiendo un esquema para garantizar la uniformidad y facilitar su acceso en el futuro. Se implementaron acciones concretas de mejora, como la digitalización de documentos clave, la integración de software de gestión documental y capacitación del personal en el uso de estas herramientas.

También se tuvieron en cuenta políticas y procedimientos para el manejo de la información, asegurando su cumplimiento por parte de los equipos de trabajo. Y, por último, se generó un plan de seguimiento y evaluación para medir la efectividad de las acciones implementadas, asegurando una mejora continua en la gestión documental, con un plan que incluyó indicadores clave de rendimiento (KPI) para monitorear el impacto de las mejoras realizadas en la organización.

5. RESULTADOS

5.1. FASE 1. DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA EMPRESA

La gestión documental es un aspecto importante en la organización y eficiencia de las empresas modernas, y Crezcamos S.A, no es la excepción, por ello, en este capítulo se aborda un análisis inicial de diagnóstico que incluye la identificación de fallas actuales, la propuesta de estrategias correctivas y una adecuada clasificación de la información. Se inicia presentando una entrevista a Yuly Cáceres, Auxiliar en Gestión Documental de la empresa, cuya experiencia proporcionará una visión del estado del archivo. Adicionalmente, se anexarán evidencias fotográficas del archivo para respaldar el análisis y facilitar la comprensión de las condiciones actuales.

5.1.1 *Respuesta de la entrevista aplicada*

Yuly Cáceres – auxiliar en gestión documental

Preguntas generales sobre la gestión documental

1. ¿Cuál es el proceso actual que se utiliza en la empresa para la clasificación y almacenamiento de documentos en la empresa?

RTA: Los documentos en la empresa se pueden encontrar en archivo de gestión que es donde se reúne la documentación que se genera en cada una de las oficinas comerciales y de dirección general en crezcamos, se conserva allí mientras están vigentes y se estructuran los asuntos de que trata su contenido. Hay también almacenamiento físico, los documentos impresos se almacenan en archivadores o

estanterías según su categoría y prioridad. Estos documentos se mantienen organizados en un sistema de archivo clasificado por Numero de cedula de los clientes y tipos de operaciones pasivas, activas, de caja y gestión de cartera. y almacenamiento digital donde los documentos digitales se almacenan en una plataforma centralizada de almacenamiento en la nube, accesible para los usuarios autorizados, y se organiza de manera similar a la clasificación física.

2. ¿Qué herramientas, técnicas o sistemas se utilizan actualmente para la gestión documental? ¿Están automatizados o se realizan manualmente?

- **Herramientas:** **Sistema de gestión documental digital (SGD)** que se utiliza una plataforma digital, como **Google Workspace**, para almacenar y compartir documentos de forma segura entre los departamentos. Y, **Software de escaneo** para la digitalización de documentos físicos, se emplean escáneres avanzados.
- **Técnicas:** Se utiliza una clasificación por Numero de cedula de los clientes, de manera ascendente, además de índices y metadatos de búsqueda rápida.
- **Automatización:** El proceso de almacenamiento y búsqueda de documentos está parcialmente automatizado con la implementación de las herramientas de organización, búsqueda y clasificación automáticas. Sin embargo, la carga inicial de documentos y la validación de estos aún puede requerir intervención manual.

3. ¿Existe un protocolo definido para el manejo y acceso a la información?

RTA: Sí El acceso a la información está basado en el principio de **necesidad de saber**. Solo los empleados con permisos específicos tienen acceso a documentos sensibles o confidenciales. Este acceso se controla a través de permisos de usuario en el sistema de gestión documental. También hay una **política de conservación**

donde los documentos se conservan por el tiempo que exige la legislación vigente o por el tiempo que se considera necesario para las operaciones de la empresa. Pasado ese tiempo, los documentos se archivan o destruyen siguiendo un protocolo seguro. De igual manera se asignan responsabilidades en el área gestión a personas específicas lo que garantiza la correcta administración de la información, y se realizan auditorías periódicas para garantizar que se están cumpliendo los protocolos de manejo, acceso y conservación de documentos.

Preguntas sobre la identificación de fallas

4. Desde su perspectiva ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta la empresa en la organización y recuperación de documentos?

RTA: de los mayores retos es la falta del proceso sistemático de digitalización y organización de los documentos. A menudo, los documentos se almacenan en múltiples ubicaciones físicas y digitales, lo que complica su localización. Además, los criterios de clasificación no siempre están claros o son consistentes, lo que provoca que los documentos se guarden en lugares inapropiados o sin una jerarquía de fácil acceso. Esto incrementa el riesgo de pérdida de información y hace que la recuperación de documentos sea más lenta y propensa a errores.

5. ¿Se han presentado problemas debido a información mal clasificada, duplicada o perdida? Si es así, ¿cómo han afectado estos problemas a las operaciones?

RTA: Sí, hemos tenido casos en los que la información estaba mal clasificada, lo que generó confusión y atrasos en la entrega de documentos. También han existido documentos duplicados que causaron redundancia en los procesos y aumento

innecesario de trabajo. En cuanto a la pérdida de documentos, algunas veces se ha tenido que reiniciar procesos completos debido a la imposibilidad de encontrar información importante. Estos problemas afectan gravemente la eficiencia de las operaciones, ya que los empleados pierden tiempo buscando documentos y, en algunos casos, deben pedir a otros departamentos que recreen información perdida, lo que retrasa las entregas y aumenta los costos operativos.

6. ¿Qué tan accesible es la información para los empleados que la necesitan en sus funciones diarias?

RTA: La accesibilidad de la información es un punto crítico. Si bien existen algunos sistemas de almacenamiento digital, no todos los empleados tienen acceso a ellos de manera uniforme. La información está dispersa entre diferentes plataformas, algunos documentos solo están disponibles en formato físico y la capacitación en el uso de herramientas digitales no siempre ha sido suficiente. Esto genera que, en ocasiones, los empleados tengan que esperar mucho tiempo esperando lo que necesitan, lo cual reduce su productividad. Una mejora en la centralización y organización de los documentos facilitaría el acceso inmediato y eficiente a la información, mejorando los tiempos de respuesta en las tareas diarias.

Preguntas sobre la clasificación de la información

7. ¿Cómo se decide qué documentos son importantes y cómo se priorizan?

RTA: En Crezcamos S.A., la decisión sobre qué documentos son importantes se basa en su relevancia para los procesos clave de la empresa, su impacto en la toma de decisiones y su vinculación con la normatividad legal o regulatoria aplicable.

8. ¿Existe una metodología estándar para clasificar documentos por tipo o área?

RTA: Sí hay una metodología estandarizada de clasificación de documentos. Los documentos se clasifican en categorías generales, como administrativa, financiera, recursos humanos, comercial, y legal, entre otras. Cada área tiene subcategorías específicas para una organización más detallada, lo que facilita la localización y el acceso rápido a la información. Además, seguimos criterios normativos y de mejores prácticas para garantizar la coherencia y la eficiencia en el proceso de clasificación.

9. ¿Cómo se maneja la documentación confidencial o sensible?

RTA: La documentación confidencial o sensible se maneja con protocolos de seguridad. Estos documentos están clasificados en un nivel de acceso restringido y solo personal autorizado puede tener acceso a ellos. Se implementan medidas de seguridad como la encriptación de archivos, almacenamiento en servidores seguros, y políticas de manejo y destrucción de documentos confidenciales.

10. ¿Considera que el uso de tecnologías avanzadas, como los sistemas de gestión documental digital, mejoraría la organización y progreso en la empresa?

RTA: Sí, definitivamente mejoraría la organización y el progreso de la empresa ya que podría haber una gestión más eficiente, reduciendo el tiempo y los costos asociados con el almacenamiento físico de documentos. Además, facilitan el acceso remoto y seguro a la información, mejorando la colaboración entre departamentos y agilizando los procesos de toma de decisiones. La digitalización también facilita el cumplimiento de regulaciones y mejora la trazabilidad de los documentos.

11. ¿Han evaluado la implementación de nuevas tecnologías para optimizar el almacenamiento y acceso a la información?

RTA: Sí, en la empresa se han evaluado diversas tecnologías para optimizar el almacenamiento y acceso a la información. Están considerando la implementación de soluciones de almacenamiento en la nube, sistemas de gestión documental con inteligencia artificial para mejorar la búsqueda y clasificación automática de documentos, y herramientas de colaboración digital.

Preguntas sobre mejoras y expectativas

12. ¿Qué aspectos del sistema considera que deben mejorar con mayor urgencia?

RTA: Con mayor urgencia, se considera importante mejorar la digitalización de los documentos, que gran parte aún se maneja de forma manual, lo que retrasa la recuperación de información. Implementar la herramienta de gestión documental eficiente y accesible para todos los empleados es clave para agilizar los procesos.

13. ¿Qué beneficios espera obtener al mejorar la gestión documental?

RTA: Al mejorar la gestión documental, esperamos obtener una mayor eficiencia en los procesos internos. Esto se traduciría en un acceso más rápido a la información, también se reducirían los riesgos de pérdida de documentos y se disminuiría el tiempo invertido en la búsqueda de información. Esto, a su vez, mejoraría la productividad general y disminuiría los costos operativos relacionados con la gestión de archivos y documentos.

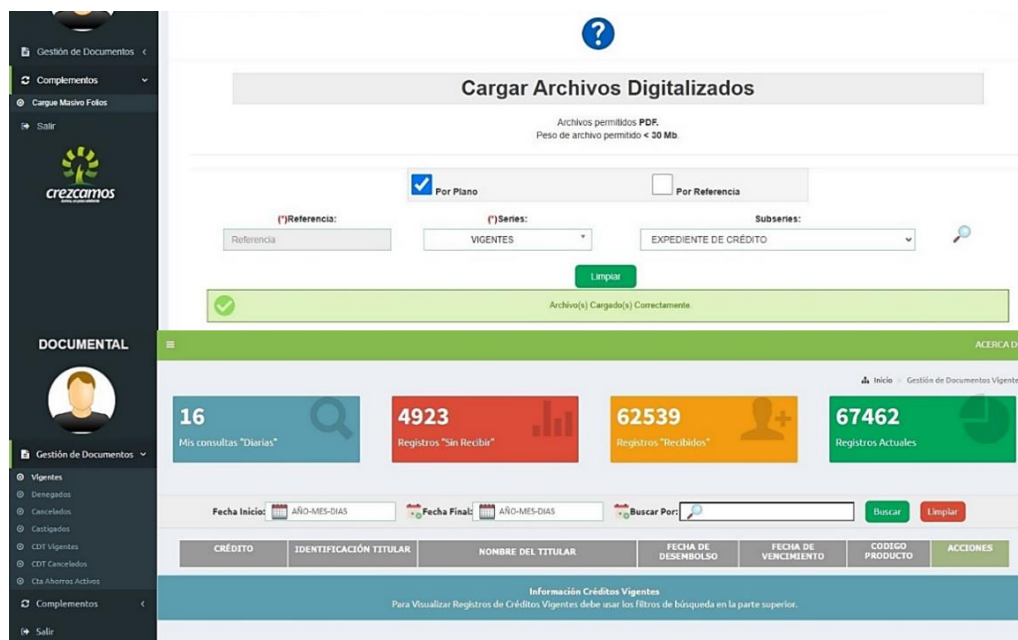
14. ¿Cree que la mejora en la gestión documental podría impactar positivamente en la toma de decisiones y la eficiencia operativa?

RTA: Sí, permitiría el acceso inmediato a la información correcta y actualizada, lo que mejora la calidad de las decisiones. Al tener los documentos organizados de manera clara y accesible, se pueden evitar errores que surgen por trabajar con información desactualizada o incompleta. Además, una gestión adecuada optimiza el flujo de trabajo, reduce tiempos de espera y mejora la comunicación, lo que impacta directamente en la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas.

5.1.2 Anexos fotográficos

Figura 6.

Software utilizado para la gestión documental.



Nota. elaboración propia, 2024.

Figura 7.

Archivo y gestión documental en la empresa.



Nota. elaboración propia, 2024.

Las respuestas obtenidas han permitido identificar áreas que requieren mejoras y las evidencias fotográficas complementaron el diagnóstico inicial, ofreciendo un panorama claro de las condiciones del archivo. Por ende, las acciones que se propondrán fortalecerán los procesos documentales, garantizando mayor eficiencia, accesibilidad y cumplimiento normativo.

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: octubre de 2023

5.2. FASE 2. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La gestión documental de la empresa facilita el acceso oportuno a información clave para la toma de decisiones estratégicas, en el caso de Crezcamos, una empresa comprometida con la excelencia en sus procesos administrativos, la evaluación del impacto de su sistema de gestión documental actual resulta esencial para identificar cómo sus fortalezas y debilidades influyen en la calidad y agilidad de las decisiones organizacionales. Por eso, a continuación, se analizan aspectos como los flujos de trabajo y herramientas empleadas en la gestión de documentos, destacando los factores que favorecen o limitan la efectividad del proceso.

Con base en la información recopilada de la entrevista, se presenta una matriz DOFA en la cual se analiza el sistema de gestión documental actual de Crezcamos S.A. destacando los factores que favorecen o limitan la efectividad del proceso:

Tabla 1.

Identificación de fortalezas y debilidades del sistema de gestión documental actual.

Fortalezas	Oportunidades
1. Implementación de un sistema digital en la nube para almacenamiento y acceso remoto. 2. Existencia de protocolos definidos para el manejo y acceso a la información. 3. Clasificación estándar y detallada basada en categorías específicas y normatividad. 4. Uso de herramientas tecnológicas como Google Workspace y software de escaneo. 5. Realización de auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento de los protocolos.	1. Incorporación de tecnologías avanzadas, como inteligencia artificial, para mejorar la clasificación y búsqueda de documentos. 2. Posibilidad de centralizar toda la información en un único sistema digital para mayor accesibilidad. 3. Implementación de soluciones en la nube. 4. Cumplimiento eficiente de normativas legales y regulatorias con un sistema digitalizado robusto. 5. Incremento de la productividad general al reducir tiempos de búsqueda y procesos manuales.
Debilidades	Amenazas
1. Falta de sistematización completa en la digitalización de documentos. 2. Clasificación inconsistente en algunos casos, dificultando la localización de documentos. 3. Acceso limitado y desigual a la información digital por parte de algunos empleados. 4. Problemas recurrentes de documentos duplicados, mal clasificados o perdidos. 5. Capacitación insuficiente en el uso de herramientas digitales por parte del personal.	1. Riesgo de pérdida de información confidencial debido a fallas en la seguridad digital. 2. Resistencia al cambio por parte del personal con la implementación de nuevas tecnologías. 3. Incremento de costos iniciales de adquisición e implementación de tecnologías avanzadas. 4. Dependencia de plataformas externas para almacenamiento en la nube, con posibles problemas de acceso o costos recurrentes. 5. Posible desactualización del sistema digital frente a soluciones más modernas disponibles.

Nota: elaboración propia, 2024.

A partir de la evaluación anterior, se busca establecer la base para proponer mejoras que optimicen el desempeño organizacional de Crezcamos S.A y contribuyan al cumplimiento de los objetivos corporativos.

5.3. FASE 3. ACCIONES DE MEJORA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL

En un entorno empresarial altamente competitivo, la gestión documental eficiente es un factor que permite optimizar los procesos internos y garantizar una toma de decisiones oportuna y acertada. En Crezcamos S.A., el manejo de la documentación juega un papel central en la operatividad diaria de la empresa y en el cumplimiento de los estándares regulatorios a los que debe someterse.

En este capítulo se aborda el establecimiento de herramientas y tecnologías que permitan organizar y gestionar de manera efectiva la documentación en la empresa. Asimismo, se proponen acciones de mejora orientadas a aumentar la accesibilidad, seguridad y trazabilidad de la información, con el objetivo de fortalecer los flujos de trabajo y minimizar los riesgos asociados al manejo inadecuado de documentos.

Tabla 2.

Propuesta de herramientas y tecnologías de organización documental.

Categoría	Herramientas / Tecnologías Actuales	Acciones de Mejora Propuestas	Impacto Esperado
Almacenamiento	- Almacenamiento físico en archivadores y estanterías. - Almacenamiento digital en Google Workspace.	- Digitalizar el 100% de los documentos físicos con escáneres avanzados. - Implementar un sistema de almacenamiento en la nube robusto y seguro (SharePoint o AWS).	- Mayor accesibilidad a la información. - Reducción del espacio físico ocupado por documentos. - Mejor recuperación de documentos.
Clasificación	Clasificación física por número de cédula y tipo de operación.	Implementar software de gestión documental con categorización automática mediante metadatos e inteligencia artificial.	- Reducción de errores en la clasificación. - Acceso rápido a documentos específicos.

Categoría	Herramientas / Tecnologías Actuales	Acciones de Mejora Propuestas	Impacto Esperado
Acceso y Seguridad	Acceso limitado por permisos en Google Workspace.	Mejorar los protocolos de acceso mediante sistemas de autenticación multifactor y encriptación avanzada.	• Mayor protección de la información. • Reducción del riesgo de accesos no autorizados.
Búsqueda	Búsqueda manual y uso básico de índices digitales.	Integrar un motor de búsqueda avanzado con reconocimiento de texto (OCR) para documentos escaneados.	Reducción del tiempo de búsqueda y maximización de la eficiencia operativa.
Automatización	Procesos parcialmente automatizados para almacenamiento y búsqueda.	Automatizar completamente la digitalización, clasificación y envío de documentos mediante flujos de trabajo personalizados en el sistema de gestión.	• Reducción de tareas repetitivas. • Mayor productividad del personal administrativo.
Auditoría y Seguimiento	Auditorías periódicas manuales.	Implementar un módulo de auditoría digital con registros automáticos de acceso, modificaciones y eliminación de información y documentos.	• Trazabilidad completa de las actividades. • Mejora en el cumplimiento normativo.
Capacitación	Capacitación básica en herramientas digitales actuales.	Ofrecer capacitaciones avanzadas en el uso del sistema de gestión documental y en buenas prácticas de manejo de información digital y física.	• Mayor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas. • Reducción de errores humanos en la gestión documental.

Fuente: elaboración propia, 2024.

Figura 8.

Fotos de evidencia de prácticas en la empresa Crezcamos S.A



Nota. elaboración propia, 2025.

Finalmente, las herramientas y tecnologías adecuadas de la gestión documental en Crezcamos S.A. representaran un avance significativo hacia la modernización de sus procesos administrativos. Las acciones de mejora propuestas optimizaran la organización y acceso a la información y contribuyen a garantizar la seguridad y confiabilidad de la información. Estas mejoras permitirán también responderán con mayor agilidad a los desafíos del entorno empresarial, reforzando su capacidad para tomar decisiones informadas y alineadas con sus objetivos estratégicos.

6. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Este informe de la práctica empresarial no genera riesgo para la salud ni integridad del estudiante que la desarrolla y se sustenta en los principios éticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Asimismo, se respetan los derechos de autoría de la literatura consultada de diferentes bases de datos y bibliotecas físicas y digitales, por lo cual será referenciada adecuadamente y seguirán los lineamientos del reglamento de propiedad intelectual.

Para garantizar el cumplimiento de los principios éticos:

- Beneficencia: se utilizará fichas de trabajo de la información recopilada para identificar áreas de mejora en la gestión documental de la empresa Crezcamos.
- No maleficencia: se evitará el uso indebido o la divulgación no autorizada de información personal que pueda causar daño o malestar a los empleados, implementando medidas de seguridad adecuadas.
- Autonomía: se respetará la autonomía de los empleados de Crezcamos S.A al solicitar su participación voluntaria en caso de algún instrumento de recolección de datos, al permitirles decidir si desean compartir información personal.
- Justicia: este informe de la practica garantizará la equidad y la justicia en la recopilación y análisis de datos para todos los empleados, sin distinción alguna

7. CONCLUSIONES

En primer lugar, durante el desarrollo del trabajo, se identificaron las principales deficiencias en la gestión documental de Crezcamos S.A., las cuales estaban relacionadas con la falta de estandarización y digitalización en los procesos, el uso inadecuado de herramientas tecnológicas y la ausencia de estrategias para la clasificación y almacenamiento de documentos. Estas problemáticas afectaban directamente la eficiencia operativa y la capacidad de la organización para responder de manera oportuna a los requerimientos normativos y estratégicos.

La ausencia de procesos estandarizados y digitalizados en la gestión documental no solo generaba retrasos operativos, sino que también incrementaba el riesgo de pérdida de información y errores en la trazabilidad de documentos, lo que podía comprometer la toma de decisiones dentro de la empresa. Y también, la falta de una estrategia clara para la clasificación y almacenamiento documental evidenció la necesidad de adoptar un enfoque estructurado en la gestión de la información, alineado con normativas legales y mejores prácticas organizacionales, con el fin de mejorar la accesibilidad y seguridad de los documentos.

Asimismo, en la segunda etapa, la implementación de acciones de mejora bajo el diagnóstico permitió abordar estas deficiencias mediante un enfoque integral. En este proceso se incluyó la adopción de tecnologías específicas que facilitaron la automatización de flujos de trabajo y optimizaron la organización documental, logrando un impacto positivo en la toma de decisiones dentro de la empresa.

La incorporación de herramientas tecnológicas (software) de gestión documental permitió reducir la carga operativa manual, mejorar los tiempos de respuesta ante

solicitudes internas, y garantizar un mayor control sobre la documentación generada y archivada. La automatización de flujos de trabajo no solo optimizó la organización documental, sino que también favoreció la integración de la gestión documental con otros procesos estratégicos de la empresa, promoviendo una mayor eficiencia en la ejecución de tareas y en la administración de recursos.

Además, en el trabajo también destacó la importancia de capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas para asegurar la sostenibilidad de las mejoras implementadas. Si bien se enfrentaron retos como la resistencia al cambio y la integración de sistemas preexistentes, estos serán superados mediante estrategias de comunicación efectiva y un diseño progresivo de las acciones de mejora.

La resistencia al cambio, aunque inicialmente representó un desafío, pudo ser mitigada mediante estrategias de comunicación y sensibilización que destacaron los beneficios de la transformación documental, logrando una mayor aceptación y compromiso por parte del equipo de trabajo.

Finalmente, el análisis y acciones propuestas resultan de una gestión documental adecuada que mejora la eficiencia operativa y también fortalecerá la capacidad de la empresa para adaptarse a las demandas dinámicas del entorno, sentando bases sólidas para futuros desarrollos organizacionales. La optimización de la gestión documental generó mejoras inmediatas en términos de eficiencia y acceso a la información y estableció un marco estructurado que permitirá la evolución continua de los procesos administrativos y operativos de la empresa.

8. RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar programas de formación continua para el personal de la empresa, sobre el uso adecuado de las herramientas tecnológicas adoptadas en el proceso de gestión documental, pues con la correcta comprensión y uso de estas herramientas se contribuirá significativamente a la eficiencia de los procesos y al mantenimiento de los estándares establecidos.

También, se recomienda la implementación de un sistema de gestión documental integral que permita centralizar la información en una plataforma accesible y fácil de usar. Esto facilitaría la clasificación, búsqueda, almacenamiento y recuperación de documentos, garantizando una mayor agilidad en los flujos de trabajo y una mejor toma de decisiones. Por lo que también, se sugiere realizar una evaluación de la infraestructura tecnológica actual para identificar posibles deficiencias en hardware o software. La adecuación o adquisición de equipos y programas más eficientes permitirá mejorar el rendimiento y la seguridad del sistema documental.

A su vez, la creación de políticas documentadas que establezcan estándares de clasificación, almacenamiento y acceso a la información será crucial para mantener un sistema organizado y funcional a largo plazo. Y se recomienda la instauración de un sistema de auditoría interna que permita hacer un seguimiento constante de la eficacia del sistema de gestión documental.

Por último, sería clave explorar nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial – IA o automatización de procesos, para optimizar aún más la gestión documental. La implementación de estas herramientas podría reducir el tiempo de gestión de documentos y mejorar la precisión en la clasificación y acceso a la información.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agüero, J. (2007). *Teoría de la administración: campo fragmentado y multifacético*.
Revista Visión de Futuro.7(1), 93-122.
<https://rid.unam.edu.ar/handle/20500.12219/4897>

Barajas, E. (2023). *Propuesta de mejora para la gestión documental del área de proyectos de la empresa Mirs Latinoamérica S.A.S.* [Tesis de la Universidad Los Andes, Bogotá]. <http://hdl.handle.net/1992/68739>

Balboa, M. y Medina, G. (2021). Gestión documental y transformación digital en el Estado de Chile. *Revista Amoxtli*, (7), 1-32.
<https://doi.org/10.38123/amox7.204>

Barrera, J. (2020). Control interno, vínculo con la eficiencia operativa y rentabilidad. *Vinculatégica EFAN*, 6(1), 734-741. <https://doi.org/10.29105/vtga6.1-626>

Cancino, V. y Aliaga, M. (2022). Instrumento de evaluación cultura organizacional: revisión sistemática de su aplicación. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(97), 107-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890618>

Cardeña Paredes, W. (2022). *Reducción de costos operacionales mediante el uso de indicadores clave de rendimiento KPI'S en el tajo de la Unidad Operativa Apumayo-Ayacucho*. [Tesis de postgrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20500.12918/6792>

Castaño, K. (2020). *Propuesta para la implementación de un sistema de gestión documental para los proyectos del banco de programas y proyectos de la secretaría de planeación distrital de la ciudad de Santa marta*. [Tesis de postgrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/16710>

Chancafe Sirlopu, J. (2022). *Estrategia cero papel para optimizar el proceso de gestión documental en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto*. [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77954>

Corrales Garro, F. y Valerio Ramírez, D. (2021). *Implementación de una plataforma digital de gestión documental basada en normas nacionales e internacionales para la normalización del ciclo de vida de los documentos en las instancias administrativas de Rectoría Adjunta de la Universidad Nacional Costa Rica*. [Tesis de postgrado, Universidad Nacional, Costa Rica]. <http://hdl.handle.net/11056/21907>

Crezcamos. (2024). *Portal Crezcamos*. <https://crezcamos.com/>

De la Rosa, J. (2025). *Gestión del proceso de nuevo ingreso para la disminución de los tiempos en áreas operativas*. Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco, México. <http://51.143.95.221/handle/TecNM/9167>

Domínguez, F., Gavilanes, J., Haro, X. y Márquez, J. (2024). Teoría general de sistemas: un enfoque estratégico para la planificación institucional. *Revista*

Venezolana de Gerencia: RVG, 29(105), 388-400.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9283024>

El Congreso de la República de Colombia (2000). LEY 594 DE 2000 - *Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.*
<https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>

García Melo, Y. y Suarez Católico, N. (2022). Propuesta metodológica para la integración de un sistema de gestión documental basada en los referenciales NTC ISO 9001, NTCGP 1000 e ISO/IEC 17025. *Revista Signos*, 7(1), 105-105. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726366>

Global Suite Solutions (2023). *¿Qué es la norma ISO 27001 y para qué sirve?*
<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-la-norma-iso-27001-y-para-que-sirve/>

Guzmán, D., Tenorio, N. y Pazmiño, K. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(7), 118-131.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890670>

Lavalle Perea, R., y Silva Gutiérrez, J. (2020). *Mejoramiento al sistema de gestión documental de la secretaria de educación distrital, Santa Marta.* [Tesis de Postgrado, Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://hdl.handle.net/20500.12494/7056>

- López Castro, J. (2021). *¿Qué es cultura organizacional? Infografía*. Pascola Digital. <https://pascoladigital.com/organizacion/que-es-cultura-organizacional-infografia/>
- Momblanc, L. y Milán, H. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista del Archivo Nacional*, 84(1-12), 9-26. <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>
- Murillo Gonzales, R. (2024). *Relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño docente en la Institución Educativa “San Antonio de Padua” de Ica, 2022*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga. España. <https://hdl.handle.net/20.500.13028/5112>
- Osuna (2020). *Propuesta de mejoramiento de la administración documental en el área de selección y competencias del Hospital Universitario San Ignacio*. [Tesis de postgrado, Universidad Jorge Tadeo Lozano]. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/16734>
- Pulido Daza, N., Bustos Ríos, M., Cabrera Carranza, A. y Rengifo, E. (2024). La preservación digital sostenible – PPREDIS como herramienta para garantizar la protección y accesibilidad del patrimonio cultural documental. *Revista De Gestión Cultural*, 11, 85–97. <https://doi.org/10.4995/cs.2024.22417>
- Rodríguez, O. y Bautista, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *Rev. SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.6675>

Sánchez, K. y Huarcaya, J. (2023). Transformación digital en la gestión documental de una institución de educación superior tecnológica pública: Implementación de un Sistema Web con Metodología XP. *Revista Qantu Yachay*, 3(2), 02-10. <https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v3i2.54>

Torres, J. (2019). *Gestión documental para la estandarización y sistematización de la base de datos y archivo de la secretaria de gobierno—dirección de justicia, alcaldía de Villavicencio*. [Tesis de postgrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/11256>

Yaima, R. (2023). *Guía para la formulación de políticas de gestión documental, en municipios de quinta categoría del Atlántico 2023*. [Tesis de postgrado, Universidad de La Salle]. <https://hdl.handle.net/20.500.14625/34445>

10. ANEXOS

ANEXO A. CARTA DE CERTIFICACIÓN DE PRÁCTICAS EN LA EMPRESA.



Bucaramanga, 27 de noviembre de 2024

**EL SUSCRITO DIRECTOR DE CONTRATACIÓN Y COMPENSACIÓN
DE LA SOCIEDAD CREZCAMOS S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO
NIT. 900.515.759-7**

CERTIFICA

Que **ROBLES ARDILA BRIGITTE ANDREA**, identificado(a) con cédula de ciudadanía No.1007775779 expedida en Bucaramanga, presta sus servicios a esta compañía mediante contrato APRENDIZAJE desde el 2 de septiembre de 2024, actualmente desempeña el cargo de Aprendiz Universitario Gestión Documental, con un salario básico mensual de un millón trescientos mil pesos M/Cte. (\$1.300.000).

Esta información se expide a solicitud del interesado y cualquier adición a la misma con gusto será suministrada al correo contratacion.retiros@crezcamos.com.



CESAR IVAN MONCADA OLAYA
Director de Compensación y Contratación

REPORTE DE CERTIFICACIÓN DE PRÁCTICAS EN LA EMPRESA

Nota. elaboración propia.