

**Propuesta de Optimización de los Procesos del SIGE desde el Departamento de  
Internacionalización de la Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes Prieto” –  
ESDEG**

Mónica Alejandra Bautista Castellanos

Estudiante de Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomás Seccional Tunja

**Resumen**

La práctica profesional desarrollada en la Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes Prieto” tuvo como objetivo principal poner en práctica los conocimientos y habilidades adquiridos en el programa de *Negocios Internacionales* de la *Universidad Santo Tomás seccional Tunja*, a través del desarrollo de las funciones como pasante de servicios administrativos. Asimismo, buscó la identificación de las necesidades de la institución teniendo como fundamento teórico el sistema de gestión de calidad, el cual supone un conjunto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que conllevan a mejorar la calidad de una organización, que a su vez se compone de acciones o estrategias que permiten mejorar el desempeño global y, generar una base estable de iniciativas en el marco del desarrollo sostenible (León, et al 2018). Dicho objetivo se cumplió, mediante la implementación de estrategias que favorecieron procesos del departamento de internacionalización e institucionales internos en lo que concierne al control de entrada y salida de documentos de los agregados. Finalmente, las actividades realizadas y las estrategias implementadas en la práctica profesional fueron acordes a la proyección social establecida para el programa curricular, por ende, la práctica preprofesional permitió al estudiante desarrollar competencias y aptitudes personales y profesionales.

**Palabras clave:** Calidad Institucional, Control Documental, Departamento de Internacionalización, Necesidades Institucionales, Proyección social.

## **Abstract**

The main objective of the professional practice developed at the “General Rafael Reyes Prieto” War College had the main objective of putting into practice the knowledge and skills acquired in the International Business program of the Santo Tomas Tunja sectional University, through the development of functions as Administrative services intern. Likewise, it sought to identify the needs of the institution having as a theoretical foundation the quality management system, which supposes a set of policies, objectives, processes, documents and resources that lead to improving the quality of an organization, which in turn Instead, it is made up of actions or strategies that allow improving global performance and generating a stable base of initiatives within the framework of sustainable development (León, et al 2018). Said objective was fulfilled, through the implementation of strategies that favored processes of the internationalization department and internal institutional ones regarding the control of entry and exit of documents from the aggregates. Finally, the activities carried out and the strategies implemented in professional practice were in accordance with the social projection established for the curricular program, therefore, the pre-professional practice allowed the student to develop personal but professional skills and abilities.

**Key words:** Institutional Quality, Documentary Control, Internationalization Department, Institutional Needs, Social projection.

## **Introducción**

La Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes Prieto” – ESDEG, creada en 1909, es una institución de educación superior militar, ubicada en la ciudad de Bogotá la cual forma y capacita a oficiales superiores de las Fuerzas Militares como comandantes integrales, líderes y estrategas, expertos en el planeamiento y la conducción de operaciones conjuntas y asesores en seguridad y defensa nacional (ESDEG, 2020).

Como institución de educación superior, se encuentra especializada en temas de Seguridad y Defensa Nacional con programas de posgrado únicos en Latinoamérica, abiertos a profesionales de diferentes disciplinas, interesados en prepararse como magísteres en: Seguridad y Defensa Nacionales, Derechos Humanos y Derecho Internacional de los Conflictos Armados, Estrategia y Geopolítica y Ciberseguridad y Ciberdefensa. Así mismo, cumple la misión de capacitar a los oficiales superiores de las Fuerzas Militares de Colombia que adelantan los cursos de Altos Estudios Militares, Estado Mayor y de formación Militar.

A la par, la institución ofrece programas militares, programas de posgrado y programas de extensión para agregados. Para el año 2019, la ESDEG contaba con 466 estudiantes pertenecientes a los programas académicos militares de los cuales 21 son extranjeros y se encuentran adscritos a los programas académicos de postgrado, a la fecha se cuentan con 4973 graduados (ESDEG, 2020).

Además, como herramienta de integración y articulación de los componentes, elementos y requisitos del sistema de gestión de calidad, el modelo integrado de planeación y gestión, y los establecidos para el aseguramiento de la calidad educativa, con énfasis en la norma ISO 9001:2015, se maneja el sistema integrado de gestión – SIG. Desde el año 2008 el SIG de la ESDEG, ha sostenido la certificación del Sistema de Gestión de Calidad en las normas técnicas ISO 9001, certificación que fue renovada en el año 2017 con validez hasta el

31 de marzo de 2021, como resultado de la auditoría externa efectuada por el ente certificador de origen francés Bureau Veritas Certification.

El alcance del SIG se representa en el diseño y prestación de servicios de educación superior a nivel de posgrados, a través de la docencia, investigación, extensión e internacionalización en temas relacionados con la seguridad y la defensa nacional, diseño y desarrollo de los cursos de ascenso reglamentarios para los oficiales superiores de las fuerzas militares.

Respecto a la política de calidad de la ESDEG, esta se centra en la prestación de servicios de educación superior en temas relacionados con la seguridad y defensa nacional, bajo estándares de calidad, que satisfagan las necesidades y expectativas de grupos de valor/cliente y grupos de interés/partes interesadas, a través de capacidades institucionales, buenas prácticas administrativas y, herramientas de planeación, gestión y control (ESDEG, 2019).

Teniendo en cuenta las características de la ESDEG, y en aras de seguir fortaleciendo los diferentes procesos establecidos en su sistema de gestión integrado y los objetivos propuestos desde la realización de la planeación de la pasantía profesional, se recurrió a la implementación de un diagnóstico de condiciones organizacionales a partir del cual se lograron identificar las necesidades que presenta la institución dentro de sus procesos de calidad.

Dicho diagnóstico fue realizado de acuerdo con una metodología de investigación de tipo cualitativo, a través de la revisión documental de archivos propios de la institución, como sustento al objetivo de mejora para los procesos de calidad.

Dentro de la revisión documental y el plan de trabajo inicialmente planteado, se tomaron en cuenta variables asociadas a la finalidad de la información recolectada, la

nacionalidad de los admitidos, los cursos ofertados y las rutas geoestratégicas, de modo que, finalizando el proceso de pasantía, el aporte realizado por la estudiante, permitiera no solo el contacto directo con organizaciones fuera del país sino además, la organización de las estrategias de recolección de información, optimizando en gran medida los procesos de captación y envío de información necesaria y adecuada para la institución.

En consecuencia, se logró establecer una estrategia centrada en un proceso de gestión documental, que contribuye con el avance del sistema de gestión integrado y de esta forma ratifica el cumplimiento de la política de calidad de la institución, actividad que permitió optimizar la solicitud, entrega y radicación de documentos a las agregadurías extranjeras de los diversos cursos ofrecidos a los Oficiales por parte de la ESDEG.

La elaboración de matriz permitió clasificar de manera más ordenada las invitaciones de los cursos para los agregados internacionales, a su vez, se contó con los soportes documentales de los admitidos a en los Cursos establecidos como lo son CEM (Curso Estado Mayor); CAEM (Curso de Altos Estudios Militares).

En síntesis, la práctica preprofesional realizada en la ESDEG permitió no solo la optimización de los sistemas de gestión de calidad institucional, sino a su vez el desarrollo, mantenimiento e incluso potencialización de habilidades y aptitudes profesionales de la estudiante. De igual modo, permitió la apertura a nuevas oportunidades de prácticas profesionales para futuros estudiantes, quienes, a través de los conocimientos adquiridos en la universidad, puedan aportar de manera directa a los sistemas de gestión de calidad de las instituciones y, aun más, cuando dichas instituciones hacen alusión a la educación internacionalizada y las fuerzas armadas.

## **Reflexión**

A partir de la revisión de las condiciones de la Escuela Superior de Guerra (ESDEG), frente a los procesos del sistema de gestión de calidad, se logró establecer un diagnóstico de condiciones, e identificación de necesidades en los procesos concernientes al control de entrada y salida de documentos de los agregados y posterior diseño de matriz que se ajustó las necesidades identificadas dentro del departamento de internacionalización.

### ***Departamento de Internacionalización***

El departamento de internacionalización, de acuerdo con la caracterización planteada por la ESDEG, es el encargado de fortalecer los procesos de formulación e implementación de estrategias que permiten abarcar la dimensión nacional e internacional en las funciones dentro de la organización.

Lo anterior, a través de el establecimiento, la consolidación y el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales mediante el establecimiento de convenios de cooperación académica, alianzas estratégicas para la inserción en redes científicas globales, movilidad académica (de estudiantes, docentes e investigadores), apoyo a la formulación de programas de doble titulación y al desarrollo de programas conjuntos de investigación, así como a la internacionalización del currículo con el propósito de lograr mayor visibilidad nacional e internacional.

La misión del departamento se centra en establecer, consolidar y fortalecer las relaciones interinstitucionales de la ESDEG, a través de convenios de cooperación académica, alianzas estratégicas para la inserción en redes científicas globales, movilidad académica de estudiantes, docentes e investigadores, apoyo a la formulación de programas de doble titulación y al desarrollo de programas conjuntos de investigación, así como a la

internacionalización del currículo con el propósito de lograr mayor visibilidad nacional e internacional (ESDEG, 2020).

Por otra parte, debe resaltarse el papel que llega a desempeñar el profesional en negocios internacionales dentro del departamento de internacionalización, ya que este se dedica a la identificación y capitalización de oportunidades de negocios e inversiones internacionales, la planeación, organización y dirección de áreas con actividad internacional en las organizaciones además de la implementación de proyectos y estrategias para el desarrollo competitivo de las organizaciones.

Desde la práctica preprofesional se ponen en evidencia las competencias profesionales desarrolladas, las cuales se definen como el examen final realizado al sector educativo en el mercado productivo, ya que en se demuestra la competitividad que tiene del egresado para asumir la demanda que presenta el mercado laboral (Ospina & Lago, 2005).

Una de las ventajas que como profesional se resalta, es que la naturaleza de la profesión en negocios internacionales es de tipo administrativo y comercial, al centrarse en la implementación de estrategias para el logro de objetivos empresariales, dentro de los cuales se vinculan todos los sistemas y diferentes procesos manejados a nivel organizacional (Rojas Usuga, 2018).

De igual forma, se resalta la importancia de contar con personal capacitado para la internacionalización de las empresas, teniendo en cuenta que el quehacer del profesional en negocios internacionales no se reduce al intercambio de bienes y/o servicios, sino que además busca alianzas estratégicas que permitan aumentar la productividad, reducir costos, mejorar la calidad, facilitar el ingreso de una empresa al mercado local o posicionar una nacional en el extranjero, y que así como posee una formación técnica debe resaltarse la parte humana,

donde primen valores como sensibilidad, afectividad, raciocinio, determinación y carácter (Molina, 2015).

### ***Diagnóstico de condiciones frente a los procesos del sistema de gestión de calidad***

Dentro de la fase de diagnóstico, inicialmente se partió de la identificación de las necesidades presentes en los procesos desarrollados en el departamento de internacionalización, evidenciando que los subprocesos desarrollados desde el departamento presentaban fallas en procesos relacionados con sistemas institucionales.

En vista de lo anterior, se procede a realizar una revisión teórica y documental, en la cual se identifica que una de las necesidades que presentaba el departamento de internacionalización, se relacionaba con el control de entrada y salida de documentos de los agregados nacionales e internacionales, denotando en la revisión teórica efectuada, que dicho subproceso correspondía a las directrices establecidas desde los sistemas integrados de gestión de calidad, específicamente en lo que concierne con el sistema de gestión documental.

A continuación, se presenta una descripción de la relevancia que cobran estos sistemas en las organizaciones; a nivel internacional, el modelo de gestión de calidad se compone de la familia de las normas ISO 9000, básicamente la ISO 9000 contiene el vocabulario de la norma, la ISO 9001 determina los requisitos a cumplir, y la ISO 9004, que determina los principios del modelo de gestión de calidad (AEC, 2020).

Por su parte, la gestión de los documentos se entiende como el conjunto de normas, técnicas y conocimientos que se aplican al tratamiento de los documentos desde su diseño, metodología para su conservación, hasta su disposición final. Así mismo, la gestión documental como proceso administrativo, se responsabiliza de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de la documentación (Triana, et al., 2017). Cabe resaltar

que los procesos de gestión documental son ampliamente conocidos internacionalmente, dada la relevancia que cobran en los ámbitos organizacionales, como uno de los medios para el cumplimiento de las políticas de calidad establecidas como de los objetivos estratégicos.

En lo que respecta al modelo de gestión de la calidad, éste se fundamenta en ocho principios básicos, los cuales son; enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, relaciones beneficiosas mutuamente con el proveedor, dentro de los cuales se valoran la calidad, el proceso y la gestión (Atehortúa, Bustamante, & Valencia de los Rios, 2008).

Con base en lo anterior, se resaltan los principios de enfoque al cliente y relaciones beneficiosas mutuamente con el proveedor, centrados en el control y entrada de documentos, dado que establecido éste se garantizarán tiempos y modos de respuesta en tiempos adecuados garantizando la satisfacción de los agregados, como potenciales clientes, frente al trámite eficaz de sus solicitudes.

De otro lado, los principios de participación del personal, enfoque basado en procesos y mejora continua, se cumplirán en razón a que independientemente del área en la que se trabaje, son los colaboradores de las organizaciones quienes en el desarrollo diario de sus labores identifican las necesidades presentes, las cuales se derivan de la gestión de los diferentes procesos organizacionales, que a su vez influyen en la mejora continua.

De acuerdo con León, et. al, 2018, la importancia de que las instituciones de educación superior cuenten con sistemas de gestión de calidad óptimos, radica en los beneficios potenciales que una organización puede obtener, como pueden ser la capacidad para proporcionar de manera regular productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y normativos vigentes, abordar los riesgos y oportunidades asociadas con

su contexto y objetivos, y la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Ahora bien, en relación con la política institucional de calidad de la Escuela Superior de Guerra (ESDEG), de acuerdo a la revisión documental efectuada, se establece que ésta se centra en la prestación de servicios de educación superior en lo que confiere a temas relacionados con seguridad y defensa nacional, bajo estándares de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de clientes e interesados, mediante capacidades institucionales, adecuadas prácticas administrativas y herramientas de planeación, gestión y control, lo cual sustenta los argumentos planteados anteriormente.

Por consiguiente, debe mencionarse que, dentro de los objetivos de la política institucional de calidad, se encuentra el asegurar la implementación de prácticas y herramientas administrativas eficientes con enfoque a la mejor prestación del servicio al cliente y las partes interesadas, dicho objetivo debe en parte su cumplimiento a la adecuada gestión documental, razón por la cual es fundamental establecer un orden frente a la entrada y salida de documentación.

A su vez, según lo refiere Berdugo (2016), entre los objetivos de la gestión documental, se encuentran el lograr una acertada normalización en los procedimientos para el recibo, radicación y distribución de la correspondencia mediante la utilización de sistemas eficientes de correo y mensajería, regular el manejo y organización del sistema de administración de documentos y archivos a partir de la noción de archivo total y los enunciados de finalidad, responsabilidad, confidencialidad, seguridad y accesibilidad, facilitar la recuperación de la información en forma rápida y oportuna, entre otros.

En síntesis, la implementación de un sistema de gestión integral en una institución de educación superior, trae beneficios para sus estudiantes, colaboradores, proveedores,

miembros directivos, para el estado y para la sociedad puesto que le permite a la institución el establecimiento de parámetros adecuados de acuerdo con los establecidos a nivel nacional e internacional en lo que refiere a sistemas de gestión de calidad, además, optimiza la recolección, el establecimiento y/o envío de la información documental a través de estrategias informáticas, lo anterior, a través del enfoque profesional del estudiante de negocios internacionales.

### ***Identificación de aspectos críticos y claves en materia de gestión documental***

La ESDEG se ha propuesto objetivos puntuales con base en el análisis de la información institucional en lo que confiere a la identificación de necesidades; necesidades que están plasmadas en aspectos críticos y claves de gestión documental, a fin de establecer las líneas de acción a corto, mediano y largo plazo que garanticen un proceso de mejora continua, y se articulen con el fortalecimiento de los diferentes procesos enmarcados dentro de la política de calidad.

De acuerdo a lo mencionado por Vargas (2017), en las instituciones de educación superior, la implementación de un sistema de gestión documental permite y facilita a sus estudiantes, docentes y empleados administrativos, como a usuarios con los que las instituciones mantengan algún tipo de vínculo, la toma de decisiones en desarrollo de sus propósitos misionales.

Por lo anterior, dentro de la ESDEG la implementación de dicho sistema permitirá la optimización del servicio en la gestión de trámites tanto para los miembros de la comunidad educativa como terceros, permitiendo redirigir los esfuerzos y/o recurso humano a distintas actividades institucionales.

El patrimonio documental de una universidad está constituido básicamente por el conjunto de documentos producidos por diferentes actores, las series documentales de una

institución de educación superior pueden ser clasificadas en documentación gubernativa, legislativa, económica, de personal docente, estudiantil y administrativo, académico-administrativa, y científica (Rubio, 2017). Así pues, la correcta clasificación de los documentos permite el compendio de estos teniendo en cuenta su finalidad misma pudiendo establecer una base de datos.

De acuerdo con la revisión inicial y el proceso de diagnóstico, se pudo constatar que la ESDEG cuenta con el plan institucional de archivos – PINAR como instrumento para la planeación de la función archivística de la institución, a través del proceso de gestión documental. El PINAR, junto con el plan estratégico institucional y el plan de acción anual, buscan determinar las líneas de acción que se deben seguir, en cuanto a gestión documental, para contribuir al logro de los objetivos institucionales, como dar cumplimiento a la normatividad vigente (ESDEG, 2020).

Aunque la ESDEG cuenta con dicho plan de manejo de documentos, se identificó una falencia en este, se constató que la recepción y salida de documentos de los agregados no contaba con el manejo adecuado, por lo que la información podía perderse llegando a generar fallas en diferentes niveles, desde el departamento de internacionalización como a la institución como tal.

En razón a lo anterior, a través de la práctica profesional y las estrategias implementadas, se buscó reducir y/o eliminar dichas falencias de modo que los objetivos y la organización de la institución fueran protegidos. Debe resaltarse que la importancia de las decisiones estratégicas radica en el énfasis que tienen en las problemáticas tanto internas como externas que afectan la estrategia institucional (Rodríguez, Castellanos, & Ramírez, 2016).

Por ende, como profesional, en el quehacer se debe destacar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable para el buen desempeño de la labor, además, como atañe a muchas profesiones el velar por el manejo correcto de la información que se es suministrada, teniendo en cuenta parámetros de responsabilidad y confidencialidad, por lo que, se recalca la importancia del orden estricto en la documentación a manejar.

De esta forma, a partir de los diferentes análisis efectuados, se establecen los siguientes aspectos críticos y posibles riesgos, identificando la inexistencia de un sistema de archivos organizado claramente con respecto al ciclo de vida documental, falta de personal de planta profesional que se encargue de esta labor, inexistencia de un sistema integral de conservación de documentos de archivos, los procedimientos asociados a gestión documental en sistema de gestión de calidad no se encuentran actualizados de conformidad con la normatividad, entre otros (ESDEG, 2020).

Finalmente, es necesario destacar y evidenciar buenas prácticas en gestión documental en la institución, y el seguimiento de la normatividad en cuanto a la gestión documental, en razón a las funciones que realiza. Aunque seguir dichos lineamientos lleguen a considerarse una labor complicada, se propone la integración de la academia, las directivas, los docentes para que a través de proyectos de diseño e implementación de modelos de gestión basados en ISO 9001 se perfeccionen los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión de información de las universidades (Parra, 2016).

### ***Acciones para el abordaje de los aspectos críticos identificados dentro del programa de gestión de calidad***

La ESDEG para hacer frente a la gestión de los aspectos críticos identificados, formuló unas acciones encaminadas a la adecuada implementación del PGD, dentro del cual se contempla la elaboración e implementación de instrumentos archivísticos como cuadros de

clasificación documental, implementación de tablas de retención documental, inventario documental, requisitos para la gestión de documentos electrónicos, entre otros.

Por consiguiente, desde la pasantía preprofesional en apoyo al proceso de internacionalización, articulado con los procesos de gestión de calidad y especialmente con el programa de gestión documental; se propuso como acción principal de mejora la elaboración e implementación de instrumentos archivísticos como los son los cuadros de clasificación documental.

De manera que, se diseñó una matriz que permitiera responder a las necesidades en los procesos concernientes al control de entrada y salida de documentos de los agregados nacionales e internacionales, documentos que eran presentados de forma física o electrónica.

Dicha matriz, responde en cierta medida al orden establecido en las tablas de retención documental - TRD, puesto que en dichas tablas se organiza la información a través de códigos, la dependencia, serie y subserie de los documentos; se incluye una descripción documental en donde se define el tipo de documento, así como la retención, el soporte y la disposición; por último, se incluye el procedimiento, en el cual se emite una breve descripción sobre el documento (AGN, 2016).

Es así que, a partir del desarrollo de esta matriz, se evidenció de forma contundente la incidencia de un subproceso en la potenciación o debilitación de la calidad de una institución; para el caso para el departamento de internacionalización, en el cual la labor del profesional en negocios internacionales como encargado del diseño de gestión y estrategias para el correcto funcionamiento de las operaciones internacionales, se vio afectada por el inadecuado manejo de la entrada y salida de documentación de los agregados internacionales.

De este modo, como se menciona en artículo publicado por la Revista Empresarial (2017), la importancia de los instrumentos archivísticos para la optimización de procesos de

la institución radica en la reducción de tiempos y mejora de procesos, al tener fácil acceso a la información y los documentos, además de evitar reprocesos y hasta utilizar personal adicional.

Desde la profesión en negocios internacional se proponen acciones de mejora continua como el establecimiento del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), ya que al ser un ciclo dinámico puede desarrollarse dentro de los diferentes procesos del SIGE, y de esta forma evidenciar falencias en los diferentes procesos y de este modo establecer mejoras a corto plazo y resultados visibles.

De otra parte, es importante que se fortalezcan los procesos de auditoría interna a fin de generar un trabajo articulado, que garantice la consecución de mejoras a corto plazo, como objeto principal del ciclo PHVA.

Finalmente, se concluye que como lo establece la Universidad Católica de Colombia (2017), los objetivos del departamento de internacionalización están vinculados a propósitos específicos que derivan y se concretan en acciones sobre las diversas áreas que conforman la estructura institucional.

De ahí la importancia de la formación integral de profesionales que tengan la capacidad de desarrollar una visión global en su quehacer, puesto que, en la actualidad las organizaciones buscan individuos que estén dispuestos al cambio y auto-lideren su labor de manera que permitan innovar dentro de su día a día y esto se traslade a todo el proceso (Rojas Usuga, 2018).

## **Conclusiones**

De acuerdo con la labor realizada se puede concluir que, es importante que las organizaciones efectúen procesos de auditoría interna frecuentes, con el fin de detectar necesidades que puedan estar impidiendo la consecución de la calidad en los diferentes procesos.

La literatura especializada en sistemas de gestión de calidad sustenta que la adecuada gestión documental constituye un elemento clave en la implementación de procesos y normas de calidad, por lo que, desde la profesión de negocios internacionales, se destaca la formación administrativa que permite que el profesional apoye en el fortalecimiento de procesos que son de gran importancia para el buen desempeño de las organizaciones.

Asimismo, la labor administrativa debe ser vista como elemental en la contribución de mejoras que puedan optimizar los procesos de calidad de las organizaciones, ya que desde allí se rige el orden de los diferentes subprocesos que engloban el funcionamiento total de la organización.

Además, a través del trabajo realizado se pudo identificar la relevancia de diferentes subprocesos, como la gestión documental, en la articulación de macroprocesos que garanticen el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad y del impacto que este tiene en la misión institucional.

De acuerdo con el análisis realizado dentro del quehacer profesional, se pudo corroborar que el departamento de internacionalización contribuye al cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del SIGE, dado que el departamento tiene como finalidad la formulación e implementación de estrategias y convenios de cooperación académica, desde distintas agregadurías e instituciones dadas en el escenario público, privado, nacional e internacional.

En conclusión, son pequeñas las acciones que pueden poner en riesgo la eficiencia de una organización, por lo que se destaca la integralidad de un profesional, que además de dedicarse a su quehacer, tenga la pericia en la identificación de procesos que confluyen en su eficacia; como profesional en negocios internacionales se identificó una falencia en un subproceso de gestión documental, el cual a nivel administrativo influye en el éxito del trabajo desarrollado.

Se reconoce que el papel del profesional en negocios internacionales depende de procesos ligados a los sistemas de gestión de calidad, así como los procesos de calidad dependen de la adecuada labor de los diferentes profesionales implicados, a los que se les debe garantizar la optimización de procesos que promuevan el desarrollo de su labor. De igual forma, se resalta la integralidad que brinda la naturaleza de la profesión en negocios internacionales, ya que, al ser de carácter administrativo y comercial, se centra en la implementación de estrategias para el logro de objetivos organizacionales.

Como futura profesional en negocios internacionales se destaca el papel desempeñado en el departamento internacionalización, ya que además de potenciar habilidades como profesional, se posiciona al profesional al permitirle el contacto directo con organizaciones fuera del país; como se recalca el papel propositivo de este, en la propuesta de estrategias y recolección de información, optimizando en gran medida los procesos de captación y envío de información necesaria y adecuada para la institución.

En el mismo sentido, se resalta la función de la profesional dedicada a la identificación y capitalización de oportunidades de negocios e inversiones internacionales, la planeación, organización y dirección de áreas con actividad internacional en las organizaciones, además de la implementación de proyectos y estrategias para el desarrollo competitivo de las organizaciones.

Finalmente, se establece una reflexión frente a que debe tenerse en cuenta que el quehacer del profesional en negocios internacionales, no debe plantearse de forma reduccionista frente al intercambio de bienes o servicios, sino que el papel es estratégico frente a la búsqueda de alianzas para la organización que permitan mejorar la calidad, aumentar la productividad, facilitar el ingreso de una organización al mercado local o posicionar una nacional en el extranjero, y que así como se destaque la formación técnica de los profesionales, se destaque la parte humana.

### **Referencias bibliográficas**

AEC. (2020). *Asociación española para la calidad*. Obtenido de Normas ISO 9000:

<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>

AGN. (2016). *Archivo General de la Nación*. Obtenido de Tablas de Retención Documental - TRD:

[https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura\\_Web/3\\_Transparencia/10.6%20tablas%20de%20retencion/Trdjunio\\_2016.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3_Transparencia/10.6%20tablas%20de%20retencion/Trdjunio_2016.pdf)

Archivo General de la Nación. (2018). *PINAR - Plan Institucional de Archivos*. Bogotá D.C.

Archivo General de la Nación. (2020). Programa de Gestión Documental - PGD. Obtenido de Gobierno de:

Colombia:[https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura\\_Web/2\\_Politica\\_archivistica/Instrumentos\\_Archivisticos/Pgd/Gdo-E-01\\_Programa\\_De\\_Gestion\\_Documental\\_Pgd.Pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/2_Politica_archivistica/Instrumentos_Archivisticos/Pgd/Gdo-E-01_Programa_De_Gestion_Documental_Pgd.Pdf)

Atehortúa, F., Bustamante, R., & Valencia de los Rios, J. (2008). *Sistema de gestión integral*.

*Una sola gestión, un solo equipo*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Berdugo, L. (2016). *Análisis de los sistemas de gestión documental que existen actualmente en Colombia, que cumplen con la legislación vigente para empresas públicas de acuerdo con el programa de gestión documental*. Bogotá D.C.: Universidad Militar Nueva Granada.

Daufi, J., & Nolla, S. (2009). El sistema de gestión documental de la Universitat de Barcelona en el marco de la Administración electrónica: un elemento más para fomentar la mejora continua. *bid textos universitaris de biblioteconomia i documentació*.

ESDEG. (2019). Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto". *Manual del Sistema Integrado de Gestión*. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: ESDEG.

ESDEG. (2020). Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" Colombia. Obtenido de Internacionalización: <https://esdegue.edu.co/es/internacionalizacion>

ESDEG. (2020). Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" Colombia. Obtenido de Plan Institucional de Archivos - PINAR: <https://esdegue.edu.co/sites/default/files/2020-02/AYUTI/PINAR%20DIAGRAMADO.pdf>

ESDEG. (2020). Escuela Superior de Guerra Rafael Reyes Prieto. Obtenido de Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG: [https://esdegue.edu.co/sites/default/files/2019-12/MANUAL\\_DEL\\_SISTEMA\\_INTEGRADO\\_DE\\_GESTION\\_V5.pdf](https://esdegue.edu.co/sites/default/files/2019-12/MANUAL_DEL_SISTEMA_INTEGRADO_DE_GESTION_V5.pdf)

IEP. (2020). *Instituto Europeo de Posgrado*. Obtenido de ¿Qué son los sistemas integrados de gestión?: <https://www.iep-edu.com.co/que-son-sistemas-integrados-gestion/>

León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., García, M., & Fernández, S. (2018).

Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. Infomed.

Molina, J. D. (2015). Lo que importa cuando importamos. Logísticas Especializadas: retos y

oportunidades (p.3-7). Bogotá: Asociación Nacional de Comercio Exterior Analdex.

Ospina Duque, Rodrigo, & Lago Carazo, Diana (2005). Las Competencias Nuevo Paradigma

En La Educación Superior Para El Siglo XXI. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 1(I),63-73.[fecha de Consulta 14 de Septiembre de 2020]. ISSN: 1900-5016. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4096/409634371007>

Parra, G. (2016). La Gestión Documental en las Universidades Públicas de Bogotá D.C.:

Aplicación Normatividad. ia Informacao Arquivística.

Revista Empresarial. (2017). *Revista Empresarial & Laboral*. Obtenido de La gestión

documental "un papel importante en la empresa":

<https://revistaempresarial.com/tecnologia/inteligencia-de-negocios/gestion-documental-papel-importante-empresa/>

Rodríguez, Y., Castellanos, A., & Ramírez, Z. (2016). Gestión documental, de información,

del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud.

Rojas Usuga, C. (2018). ¿Las organizaciones actuales requieren para sus procesos de

internacionalización profesionales en el pregrado de negocios internacionales,

comercio exterior o comercio internacional? Medellín: Tecnológico de Antioquia  
Institución Universitaria.

Rubio, A. (2017). El archivo de la Universidad del Valle: Memoria institucional en la gestión de calidad. *Informação Arquivística*, 230-239.

Triana, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., & García, M. (2017). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *II - Ingeniería Industrial*, 46-55.

Universidad Católica de Colombia. (junio de 2017). Lineamientos para la internacionalización de la Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://www.ucatolica.edu.co/portal/wp-content/uploads/adjuntos/acuerdos/anexo-consejo-superior-acuerdos-academicos-250-17.pdf>

Universidad Cooperativa de Colombia. (2020). *Sistema de gestión integral*. Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/gestion-integral/Paginas/inicio.aspx>

Universidad de Extremadura. (2020). *Sistema de garantía interna de calidad - SGIC*. Obtenido de Facultad de Empresas, Finanzas y Turismo: <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet/sgic/politica-y-objetivos-de-calidad>

Vargas, J. (2017). Pontificia Universidad Javeriana: Sistema de Gestión Documental. *Informacao arquivistica*, 60-76