

INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL EN
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL VILLAVICENCIO



KAROL XIMENA RIAÑO MEDINA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2025

INFORME DE PRACTICA EMPRESARIAL EN
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL VILLAVICENCIO

KAROL XIMENA RIAÑO MEDINA

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título Profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

MG. JUAN FELIPE GONZÁLEZ DIAZ

Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA)

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2025

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.

Vicerrector Académico General

P. Luis Antonio ALFONSO VARGAS, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Juan Francisco CORREA HIGUERA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Juan Felipe GONZALES DIAZ

Decano Facultad Negocios Internacionales

Contenido

	Pág.
Resumen	9
Abstract	10
Glosario	11
Introducción	12
Justificación.....	13
Marco Teórico	14
Fundamentos Conceptuales de la Gestión Documental Universitaria.....	14
Marco Normativo de la Gestión Archivística en Educación Superior.....	14
Sistemas de Verificación Documental y Control de Calidad	14
Transformación Digital en la Administración Universitaria.....	15
Experiencia del Estudiante en Trámites Académicos	15
Gestión integral de datos y logística académica en educación superior	15
Objetivos	17
Objetivo general.....	17
Objetivos Específicos	17
Presentación de la Empresa Universidad Santo Tomás.....	18
Historia de la Empresa	18
Georreferenciación.....	19
Misión	19
Visión	19
Funciones del Pasante	21
Oportunidades de aprendizaje y aportes al desarrollo profesional	21
Retos y desafíos de la pasantía.....	21
Organigrama	22
Estructura Organizacional.....	23
Estructura Operativa	24
Análisis de las Matrices Estratégicas	25
Matriz DOFA	25

Análisis DOFA	25
Matriz PESTEL	26
Análisis PESTEL	26
Matriz EFI	27
Análisis Matriz EFI	27
Plan de Mejora	29
Diagnóstico de la situación Inicial	29
Objetivo del Plan de Mejora	29
Adaptación y aplicación del checklist institucional	29
Organización física y digital	29
Establecimiento de un flujo de trabajo claro	30
Seguimiento por periodos académicos	30
Resultados obtenidos (CUANTIFICABLES)	30
Protocolo propuesto para la continuidad y sostenibilidad del sistema	31
Digitalización del checklist institucional (propuesta de mejora futura)	31
Elaboración de una guía rápida de procedimiento	31
Socialización informal y recomendación de formalización	32
Integración con el manual de procedimientos de la División	32
Consideraciones para la sostenibilidad y alcance del plan	32
Cronograma de Gant	34
Metodología	36
Tipo de Investigación	36
Diseño Metodológico	36
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36
Se emplearon las siguientes técnicas:	36
Población y Muestra	37
Procedimiento metodológico	37
Técnicas de Análisis de Datos	38
Resultados de la Implementación	39
Resultados Cuantitativos por Periodo Académico	39
Eficiencias Logradas y Hallazgos Clave	39

Contribución Concreta a la División	40
Control de Calidad Documental en Entrada Digital	40
Resolución Integral de Acumulación Documental	40
Optimización del Flujo de Trabajo Administrativo	40
Alineación Directa con Transformación Digital Institucional	41
Legado Metodológico Transferible y Sostenible	41
Impacto Consolidado	41
Otras actividades de apoyo realizadas durante la práctica.....	42
Actualización masiva de datos estudiantiles en plataforma SAC	42
Organización de carpetas de historias académicas estudiantiles	43
Elaboración de matriz de seguimiento para reintegros académicos	43
Discusión.....	44
Conclusiones	46
Limitaciones del Estudio.....	48
Referencias bibliográficas	49

Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz EFI – Factores Internos	27
Tabla 2 Elaboración Cronograma de Gantt.....	34
Tabla 3 Resultados Cuantitativos.....	39

Lista de Figuras

Figura 1 Georreferenciación de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio.....	19
Figura 2 Organigrama de División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables	22
Figura 3. Elaboración Matriz DOFA	25
Figura 4. Elaboración Matriz PESTEL	26
Figura 5. Elaboración de Plan de Mejora.....	33

Resumen

Este informe consolida los resultados de la práctica empresarial desarrollada en la División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio. El propósito central fue diseñar e implementar una solución práctica para optimizar la gestión documental, partiendo de un diagnóstico inicial que identificó acumulación en los expedientes de grado. La estrategia se basó en la aplicación metódica del checklist institucional GL-VI-F-223, transformándolo de un formato de verificación en una herramienta activa de control preventivo. Este enfoque permitió organizar y verificar el 100% de los expedientes pendientes los cuales son ciento cuarenta y cinco en total, eliminando así el rezago documental y estandarizando el proceso para su migración digital. De manera complementaria, se brindó soporte en la actualización masiva de datos de más de 800 estudiantes y en la gestión logística para eventos académicos. En definitiva, la práctica evidenció que la sistematización de procedimientos, mediante herramientas ya disponibles, genera un impacto directo: se optimizó un flujo administrativo crítico, se aseguró la integridad de la información y se aportó de manera concreta a la eficiencia operativa y a la experiencia del estudiante durante su proceso de grado.

Palabras Clave: Pasantía, Gestión documental, Procesos administrativos, Inscripción de estudiantes, Graduación, Desarrollo profesional.

Abstract

This report brings together the key outcomes of the professional internship carried out in the Division of Economic, Administrative, and Accounting Sciences at the Universidad Santo Tomás, Villavicencio Campus. The main goal was to design and put into action a practical solution to improve document management, starting from an initial review that found a backlog in graduation files. The strategy revolved around the consistent use of the institutional checklist GL-VI-F-223, turning it from a simple verification form into an active tool for preventive control. This approach made it possible to organize and check 100% of the pending files (145 in total), clearing the document backlog and setting a standard process for digital migration. On top of that, support was provided for the mass update of data for over 800 students and for the logistical planning of academic events. Ultimately, the internship showed that streamlining procedures using existing tools has a direct impact: a critical administrative workflow was optimized, data integrity was secured, and a concrete contribution was made to operational efficiency and to the student experience during their graduation process.

KeyWords: Professional practice, Document management, Administrative processes, Student enrollment, Graduation, Professional development.

Glosario

Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio: Institución de educación superior ubicada en Villavicencio, que forma parte del sistema multicampus de la Universidad Santo Tomás, dedicada a la formación profesional e integral en la región de la Orinoquía colombiana, (Universidad Santo Tomás, 2023).

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables: Dependencia académica y administrativa que gestiona programas relacionados con economía, contaduría, administración y afines, donde se desarrollará la pasantía, (Ministerio de Educación Nacional, 2019).

Pasantía empresarial: Modalidad de práctica académica que permite a los estudiantes aplicar sus conocimientos en un entorno real de trabajo, fortaleciendo sus competencias profesionales y personales, (Ley 1888 de 2018, Art. 3).

Secretaría de División: Unidad de apoyo administrativo encargada de coordinar procesos académico-administrativos, gestionar documentación oficial y brindar soporte logístico a las actividades de una división académica universitaria. (Universidad Santo Tomás, 2023, p. 22).

Gestión documental: Proceso de organización, clasificación y conservación de la información y archivos institucionales según protocolos establecidos, (Archivo General de la Nación, 2021).

Proceso de inscripción: Gestión administrativa que incluye la verificación de documentos, registro de datos en sistemas institucionales y seguimiento de candidatos a programas de posgrado, (ICFES, 2023).

Proceso de graduación: Etapa académica-administrativa que contempla la elaboración de informes, redacción de comunicaciones oficiales y atención de consultas de los estudiantes próximos a culminar sus estudios, (Ministerio de Educación Nacional, 2022, p. 34).

Soporte administrativo: Actividades complementarias de apoyo a la gestión interna de la División, tales como elaboración de informes, atención de consultas y redacción de comunicaciones, (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022, p. 15).

Practicante: Estudiante en formación que realiza actividades de apoyo en una entidad para fortalecer sus competencias profesionales, (Ley 1888 de 2018, Art. 5).

Introducción

Hoy en día, las universidades enfrentan el reto de modernizar la gestión para ser más eficientes y ofrecer una mejor experiencia. En este esfuerzo, la organización de documentos es clave, no solo por agilidad operativa, sino porque marcos como la Ley General de Archivos (Ley 594 de 2000) lo exigen. Cuando los archivos están en orden, todo fluye mejor, especialmente en trámites tan importantes como la graduación.

En la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio, este desafío se hizo evidente en la División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables: existía una acumulación de expedientes de grado de varios periodos que, sin una organización sistemática, generaba riesgos de pérdida de documentos y demoras para los estudiantes. Era un problema concreto que necesitaba una solución práctica.

La buena noticia es que la universidad se encuentra con herramientas al alcance. Autores como Martínez (2021) destacan que instrumentos simples como los *checklists* pueden reducir errores documentales de manera significativa. Nuestra oportunidad estuvo en transformar el checklist institucional GL-VI-F-223, que ya existía, en el motor de un sistema de control preventivo activo y metódico.

Así, el propósito de mi práctica se definió claramente: implementar un plan de mejora basado en ese checklist para organizar, verificar y preparar toda la documentación atrasada, facilitando su migración digital y asegurando la integridad del proceso de grado. Este trabajo, por tanto, no solo describe actividades, sino que presenta una intervención estructurada con análisis estratégico y propuestas de mejora.

Además, esta experiencia se complementó con participación en procesos tales como la actualización masiva de datos estudiantiles y la gestión logística de eventos. En conjunto, estas actividades no solo optimizaron la operación de la División, sino que representaron la esencia de una práctica empresarial con sentido: permitirme aplicar lo aprendido en las aulas a necesidades reales de la organización, fortalecer mis competencias profesionales y, lo más gratificante, dejar un aporte concreto y metodológico que perdure más allá de mi etapa como estudiante, consolidando así mi formación integral y mi vínculo con la Universidad Santo Tomás.

Justificación

La práctica empresarial es, sin duda, un componente vital en la formación profesional. Permite aplicar conocimientos teóricos en un entorno real. Ahora bien, su valor se multiplica cuando trasciende el cumplimiento de funciones rutinarias y se orienta a la identificación y solución de problemáticas concretas que agreguen valor a la organización anfitriona.

En el caso de la práctica en la División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se evidenció que la ausencia de un control documental preventivo en los procesos de grado no es una simple falla operativa, sino una debilidad estructural con implicaciones tangibles: riesgo de pérdida de documentos oficiales, demoras en la emisión de diplomas y una percepción de desorganización que afecta la imagen institucional. Esta situación justifica plenamente el desarrollo de una intervención específica.

Por lo tanto, este informe y el plan de mejora que contiene se justifican por su potencial de impacto directo. La implementación de un checklist digital para la verificación de archivos de grado no solo responde a un mandato de la Ley General de Archivos (Ley 594, 2000) sobre la integridad documental, sino que se alinea con la visión de la Universidad Santo Tomás de modernizar sus procesos. La propuesta es viable, de bajo costo y de alta escalabilidad, pues puede ser replicada en otras divisiones de la Universidad. Así, este trabajo trasciende el requisito académico para convertirse en una contribución real a la optimización de la gestión administrativa y a la mejora de la experiencia del estudiante en su tránsito hacia la graduación.

Asimismo, este trabajo se justifica por su contribución en procesos sensibles de gestión académica, tales como la actualización y verificación de datos de más de 800 estudiantes, la organización de historias académicas y la implementación de una matriz de seguimiento para reintegros. Estas actividades no solo responden a mandatos de calidad institucional, sino que también reflejan la aplicación práctica de competencias en gestión de información, logística y atención al usuario, propias del perfil del egresado en Negocios Internacionales.

Marco Teórico

Fundamentos Conceptuales de la Gestión Documental Universitaria

En primer lugar, es fundamental comprender que la gestión documental en el contexto universitario va mucho más allá del simple almacenamiento de archivos. Durante mi práctica pude evidenciar que, cuando los documentos están bien organizados, toda la operación institucional fluye mejor: los trámites se agilizan, la toma de decisiones mejora y la experiencia del estudiante se ve positivamente impactada.

Ahora bien, en el caso específico de los procesos de grado, la gestión documental adquiere una relevancia especial. Un estudiante que ha invertido años en su formación profesional podría ver retrasada su graduación por un documento faltante o incompleto, situación que no solo afecta su proyecto de vida, sino que además genera una percepción negativa hacia la institución.

Marco Normativo de la Gestión Archivística en Educación Superior

Por una parte, el marco legal colombiano establece requisitos específicos para la gestión documental. La Ley 594 de 2000 (conocida como Ley General de Archivos) determina que todas las entidades, incluyendo las instituciones de educación superior, deben garantizar la organización, conservación y acceso adecuado de sus documentos.

Pero eso no es todo, el Ministerio de Educación Nacional, mediante resoluciones y directivas complementarias, ha venido reforzando estos requerimientos, especialmente en el contexto de la transformación digital que vive el sector educativo. Es decir, no se trata solamente de una buena práctica administrativa, sino del cumplimiento de obligaciones legales cada vez más exigentes.

Sistemas de Verificación Documental y Control de Calidad

Durante mi práctica pude constatar cómo herramientas aparentemente simples, como las listas de verificación o checklists, pueden generar impactos significativos en la calidad de los

procesos. Un checklist bien diseñado no solo previene omisiones documentales, sino que además estandariza procedimientos y facilita la capacitación del personal.

En este sentido, autores como Martínez (2021) han demostrado que la implementación de checklists digitales en procesos universitarios puede reducir los errores documentales hasta en un 40%, lo que se traduce directamente en mayor eficiencia y satisfacción de los usuarios.

Transformación Digital en la Administración Universitaria

La digitalización de procesos administrativos en las universidades ya no es una opción, sino una necesidad. Cada vez más instituciones están migrando sus archivos físicos a formatos digitales (Congreso de la República de Colombia, 1999), no solo por eficiencia operativa, sino también por responsabilidad ambiental al reducir significativamente el consumo de papel.

Sin embargo, esta transformación debe ser progresiva y bien planificada. Como pude observar en la División, comenzar con herramientas simples y de bajo costo, como checklists en plataformas ya existentes, permite obtener beneficios tangibles sin requerir inversiones tecnológicas complejas.

Experiencia del Estudiante en Trámites Académicos

Finalmente, es importante destacar que los procesos administrativos universitarios, especialmente aquellos tan significativos como la graduación, inciden directamente en la percepción que los estudiantes tienen de su alma máter. Un trámite ágil, transparente y bien gestionado contribuye a fortalecer el vínculo del egresado con su universidad.

En conclusión, una gestión documental eficiente, apoyada en herramientas tecnológicas accesibles y enmarcada en el cumplimiento normativo, no solo optimiza recursos institucionales, sino que además enriquece la experiencia educativa integral.

Gestión integral de datos y logística académica en educación superior

La administración universitaria moderna requiere no solo una gestión documental eficiente, sino también una actualización constante de datos estudiantiles y una logística académica ágil.

Plataformas como SAC (Sistema de Administración Curricular) permiten centralizar la información, pero su validez depende de procesos periódicos de verificación y actualización, tal como se llevó a cabo durante esta práctica.

Asimismo, la gestión de espacios y eventos (mediante formatos estandarizados como el GS-VI-F-37) y el seguimiento a trámites especiales como reintegros son ejemplos de cómo la estandarización y digitalización de procesos contribuyen a la optimización de recursos y a la mejora de la experiencia del usuario en entornos académicos.

Objetivos

Objetivo general

Fortalecer los procesos de gestión documental, actualización de datos estudiantiles, logística de eventos y seguimiento a reintegros en la División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio, mediante la implementación sistemática de herramientas de control y optimización.

Objetivos Específicos

- Actualizar y verificar la información personal de más de 800 estudiantes en la plataforma SAC, asegurando la integridad de los datos institucionales.
- Brindar soporte logístico en la solicitud y gestión de espacios para eventos académicos y administrativos mediante el formato GS-VI-F-37.
- Implementar el uso del checklist GL-VI-F-223 para la verificación y organización de expedientes atrasados, preparándolos para migración digital.

Presentación de la Empresa Universidad Santo Tomás

Historia de la Empresa

La Universidad Santo Tomás, establecida en el año 1580 por la Orden de Predicadores, se ha afirmado como una de las más antiguas y destacadas instituciones de educación superior en Colombia. Su propósito se centra en la capacitación integral de profesionales con habilidades éticas, críticas y sociales, dirigido al servicio de la comunidad (Universidad Santo Tomás, s. f.)

En línea con su estrategia de regionalización, la Universidad inauguró en 2007 la Seccional Villavicencio (Universidad Santo Tomás, s. f.), buscando ampliar su acceso académico en los Llanos Orientales. Desde su inauguración, ha ofrecido programas en campos como Administración de Empresas Agropecuarias, Contaduría Pública, Derecho, Ingenierías y Psicología, aportando al desarrollo educativo de la región (Universidad Santo Tomás, s. f. a).

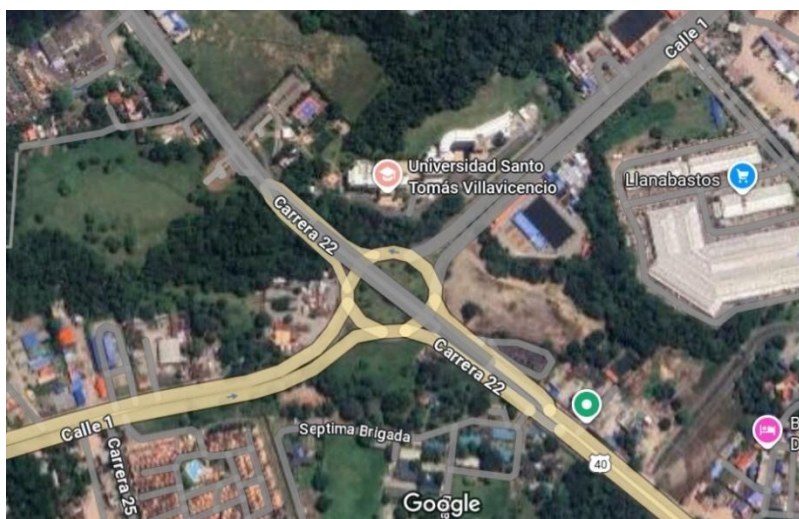
Un acontecimiento notable sucedió en diciembre de 2022, cuando el Ministerio de Educación Nacional, a través de la Resolución No. 024566, otorgó a esta sede el estatus de Seccional Villavicencio (Aguilar, 2022). Este reconocimiento valida la calidad institucional y reitera el compromiso con la excelencia educativa y el avance regional (Aguilar, 2022).

De este modo, la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio se posiciona como un ente fundamental para la transformación social y académica del oriente colombiano, creando espacios para la investigación, la innovación y la formación integral, alineados con los desafíos actuales de la educación superior.

En este contexto institucional, la División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables representa un espacio clave donde se gestionan procesos académicos y administrativos, siendo el lugar donde se desarrolló la presente práctica empresarial.

Georreferenciación

Figura 1 Georreferenciación de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio



Nota 1. Adaptado de Google Maps, (2025).

En la Figura 1 se presenta la georreferenciación de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio, ubicada en la Carrera 22 con Calle 1ª, Vía Puerto López. La imagen evidencia su localización dentro de la ciudad de Villavicencio, junto a referentes urbanos como Llanabastos y la Séptima Brigada.

Misión

La Misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanistacristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas en el campo de la Educación Superior, mediante acciones y procesos de enseñanzaaprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana y estén en condiciones de aportar soluciones a la problemática y necesidades de la sociedad y del país.

Visión

En 2027 la Universidad Santo Tomás de Colombia es referente internacional de excelente calidad educativa multicampus, por la articulación eficaz y sistémica de sus funciones sustantivas,

y es dinamizadora de la promoción humana y la transformación social responsable, en un ambiente sustentable, de justicia y paz, en procura del bien común.

Funciones del Pasante

Gestión Documental: Organizar, clasificar y mantener archivos institucionales según tablas de retención documental, garantizando la preservación y acceso eficiente a la información requerida por la División.

Apoyo en Procesos Académicos: Verificar documentación y registrar información en sistemas institucionales durante procesos de inscripción a pregrado, además de colaborar en trámites de graduación mediante elaboración de informes y atención a consultas estudiantiles.

Soporte Administrativo: Elaborar comunicaciones oficiales, reportes de gestión y brindar apoyo logístico en actividades complementarias que fortalezcan la operación diaria de la Secretaría de División

Oportunidades de aprendizaje y aportes al desarrollo profesional

La experiencia de pasantía representa una oportunidad significativa de crecimiento académico y personal. En primer lugar, permite aplicar conocimientos teóricos en un contexto real, fortaleciendo competencias en gestión documental, comunicación institucional y manejo de información. En segundo lugar, favorece el desarrollo de habilidades blandas, como la organización, la responsabilidad y el trabajo colaborativo con el equipo administrativo. Finalmente, esta práctica impulsa la proyección profesional, al acercarme a dinámicas laborales propias de la educación superior y brindarme herramientas útiles para mi futuro desempeño en el campo administrativo.

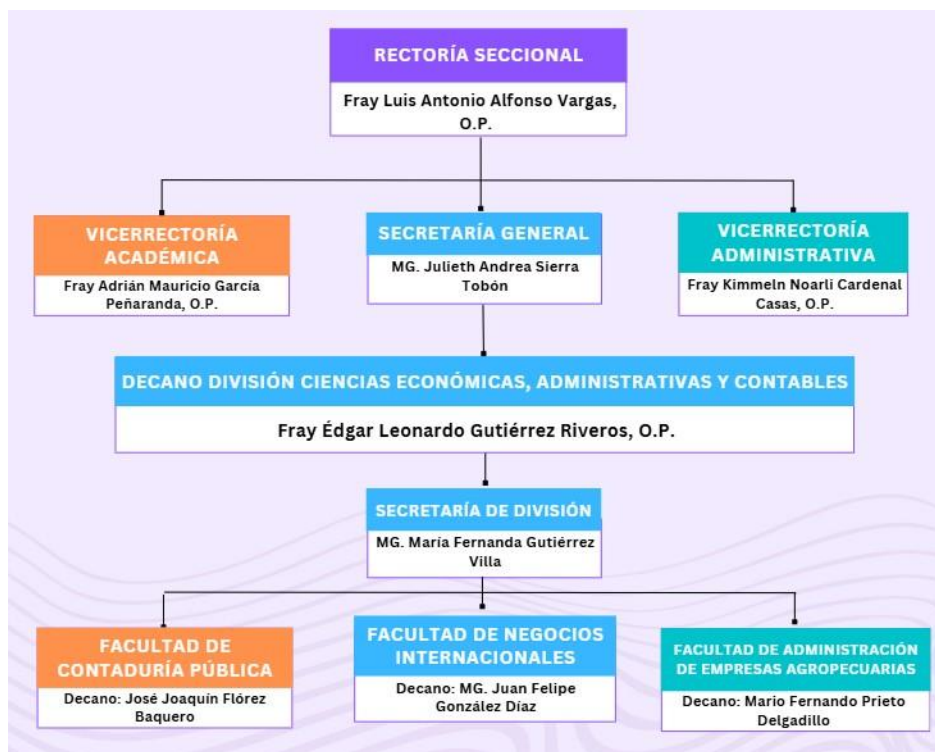
Retos y desafíos de la pasantía

- Adaptación al entorno institucional: Como practicante en una entidad universitaria, el primer reto es comprender y asimilar los protocolos administrativos, las dinámicas de la División y el uso de sistemas internos, lo cual requiere un proceso de aprendizaje constante.

- Manejo de la gestión documental: La organización y clasificación de archivos según las tablas de retención documental implica gran responsabilidad, ya que se debe garantizar la preservación de información sensible y cumplir con los lineamientos institucionales.
- Apoyo en procesos académicos-administrativos: Otro desafío es participar en los procedimientos de inscripción y graduación de estudiantes, en donde la precisión y la atención al detalle son fundamentales para asegurar un correcto desarrollo de cada trámite.
- Desarrollo de competencias profesionales y blandas: Más allá de las tareas técnicas, la pasantía exige fortalecer habilidades como la comunicación asertiva, la organización del tiempo y el trabajo en equipo, que resultan esenciales para el crecimiento académico y laboral futuro.

Organigrama

Figura 2 Organigrama de División de Ciencias Económicas Administrativas y Contables



Estructura Organizacional

La Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio cuenta con una estructura organizacional jerárquica y articulada, orientada al cumplimiento de su misión y visión institucional.

Nivel Superior: Rectoría

Responsable: Fray Luis Antonio Alfonso Vargas, O.P.

Funciones:

- Liderar la gestión académica, administrativa y pastoral.
- Orientar políticas institucionales.
- Articular todas las dependencias del campus.

Dependencias directas:

- Vicerrectoría Académica
- Vicerrectoría Administrativa

Nivel Intermedio: Vicerrectorías

Vicerrectoría Académica

Responsable: Fray Adrián Mauricio García Peñaranda, O.P.

Funciones:

- Coordinar procesos académicos, pedagógicos y curriculares.
- Promover la excelencia educativa y la acreditación institucional.
- Garantizar la formación integral de los estudiantes. **Vicerrectoría Administrativa**

Responsable: Fray Kimmeln Noarli Cardenal Casas, O.P.

Funciones:

- Gestionar recursos financieros, humanos y materiales.
- Brindar soporte administrativo a las actividades misionales.
- Nivel de División: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Unidad superior: Vicerrectoría Académica.

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Autoridad máxima: Fray Édgar Leonardo Gutiérrez Riveros, O.P. (Decano de División)

Secretaria de División: Mg. María Fernanda Gutiérrez Villa

Rol de la Secretaría: Supervisa procesos administrativos y académicos de la división, y funge como supervisora directa de la práctica empresarial.

Facultades de la División

Facultad de Contaduría Pública

Decano: José Joaquín Flórez Baquero

Facultad de Negocios Internacionales

Decano: Juan Felipe González Díaz

Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias

Decano: Mario Fernando Prieto Delgadillo

Estructura Operativa

Cada facultad opera con su propia coordinación académica y cuerpo docente. La Secretaría de División sirve como enlace entre el Decano de División, las facultades y otras dependencias universitarias, garantizando la articulación de procesos académicoadministrativos.

Análisis de las Matrices Estratégicas

Este análisis se realizó para entender a fondo la situación de la gestión documental en la División, especialmente en lo relacionado con los archivos de grado. La idea era identificar no solo los problemas, sino también las oportunidades reales de mejora, usando herramientas estratégicas que permitieran ver el panorama completo.

Matriz DOFA

Figura 3. Elaboración Matriz DOFA



Análisis DOFA

El análisis DOFA permitió identificar que, si bien la Universidad Santo Tomás cuenta con fortalezas institucionales significativas (trayectoria histórica, personal capacitado, infraestructura tecnológica), éstas se veían limitadas por debilidades operativas en gestión documental, específicamente: falta de control preventivo en expedientes de grado, procesos manuales no sistematizados, y carencia de seguimiento documental unificado.

Frente a este diagnóstico, la implementación práctica del checklist institucional GL-VI-F223 durante la pasantía abordó directamente estas debilidades: estableció un control preventivo

sistemático sobre archivos de grado, sistematizó procesos manuales mediante verificación punto por punto, y creó trazabilidad documental mediante registro en checklist. Así, se transformó una herramienta institucional existente en una solución operativa concreta.

Esta intervención no solo mitigó debilidades identificadas, sino que potenció las fortalezas institucionales: el personal capacitado ahora cuenta con protocolo estandarizado, y la infraestructura tecnológica (Docuware) recibe insumos documentales previamente verificados y organizados, optimizando el proceso de digitalización.

Matriz PESTEL

Figura 4. Elaboración Matriz PESTEL



Análisis PESTEL

El análisis del entorno externo mediante la matriz PESTEL permite identificar los factores clave que influyen en el proyecto de mejora documental. En el ámbito Político, el proyecto se alinea positivamente con las actuales políticas nacionales de transformación digital y gobierno en línea, lo que facilita su implementación. Desde la perspectiva Económica, la digitalización de procesos representa una oportunidad clara de optimización de recursos, generando ahorros significativos en costos de impresión, almacenamiento físico y tiempo del personal administrativo.

En el componente Social, la iniciativa responde directamente a las expectativas de la comunidad estudiantil, que demanda trámites digitales ágiles y una experiencia de usuario moderna. En el plano Tecnológico, se cuenta con la ventaja de poder aprovechar las herramientas digitales existentes en la institución, como la nube institucional, con potencial para integrar soluciones más avanzadas. En cuanto al factor Ecológico, el proyecto contribuye a la reducción del consumo de papel, fortaleciendo la imagen de la universidad como una institución ambientalmente responsable.

Finalmente, en la dimensión Legal, la iniciativa asegura el cumplimiento de la (Ley 594, 2000), (Ley General de Archivos) y se alinea con los principios establecidos en la Ley 527, 1999, que regula la validez del comercio electrónico y los mensajes de datos, garantizando que los documentos digitales tengan plena validez jurídica.

Matriz EFI

Tabla 1. Matriz EFI – Factores Internos

Factor Interno	Peso (0-1)	Peso (0-1)	Puntuación Ponderada
FORTALEZAS			
Procedimientos establecidos	0.2	4	0.8
Personal Capacitado	0.3	4	1.2
Infraestructura tecnológica (Docuware)	0.2	4	0.8
Checklist institucional disponible	0.1	4	0.4
DEBILIDADES			
Acumulación documental histórica	0.1	2	0.2
Procesos no sistematizados previamente	0.1	2	0.2
TOTAL	1.0		3.6

Nota . Puntuación total 3.6 indica posición interna más favorable tras la implementación del plan de mejora.

Análisis Matriz EFI

La Matriz EFI, con una puntuación total de 3.6, refleja una posición interna favorable y en mejora. La fortaleza clave identificada fue la disponibilidad del checklist institucional GL-VI-F223 (calificación 4), herramienta que, aunque existía previamente, no se utilizaba de manera

sistemática. La principal debilidad mitigada fue la acumulación documental histórica en expedientes 2024-1 y 2024-2. La implementación del plan de mejora transformó el checklist de un recurso subutilizado en una herramienta activa de control preventivo, mejorando la calificación de procesos que anteriormente eran menos sistematizados.

Plan de Mejora

Diagnóstico de la situación Inicial

Durante las primeras semanas de la práctica empresarial, se identificó que los expedientes de grado de los periodos 2024-1 y 2024-2 se encontraban sin organización sistemática, lo que generaba:

- Riesgo de pérdida o extravío de documentos.
- Dificultades en la posterior digitalización en la plataforma Docuware.
- Falta de un control preventivo que asegurara la completitud de la documentación antes de su procesamiento.

Objetivo del Plan de Mejora

Implementar un sistema de verificación documental preventivo mediante el uso sistemático del checklist institucional GL-VI-F-223, con el fin de:

- Organizar y verificar la completitud de los expedientes de grado atrasados.
- Establecer un flujo de trabajo estandarizado para la gestión documental.
- Preparar los expedientes para su correcta migración a la plataforma Docuware.

Adaptación y aplicación del checklist institucional

Se tomó el formato institucional GL-VI-F-223, originalmente diseñado para verificación de documentos, y se adaptó como herramienta de control activo durante la organización de expedientes.

Se verificó cada expediente punto por punto, marcando los documentos presentes y registrando observaciones en caso de faltantes.

Organización física y digital

- Los documentos fueron ordenados siguiendo la secuencia establecida en el checklist.

- Cada expediente fue etiquetado con periodo académico y nombre del estudiante.
- Se creó una carpeta digital con los checklists completados para respaldo y trazabilidad.
-

Establecimiento de un flujo de trabajo claro

Se definió un proceso secuencial:

- Recepción de documentos vía correo electrónico.
- Verificación con checklist GL-VI-F-223.
- Organización digital.
- Entrega a secretaría para carga en Docuware.

Este flujo fue comunicado informalmente al personal administrativo durante las interacciones diarias.

Seguimiento por periodos académicos

- Se priorizaron los expedientes atrasados (2024-1, 2024-2).
- Luego se procedió con los periodos actuales (2025-1, 2025-2).
- Se logró la organización completa de ciento cuarenta y cinco expedientes en total.

Resultados obtenidos (CUANTIFICABLES)

La implementación del sistema de verificación documental permitió organizar y verificar el 100% de los expedientes de grado correspondientes a cuatro periodos académicos consecutivos. Como se detalla en la Tabla 7.1, se logró la organización completa de ciento cuarenta y cinco expedientes, distribuidos de la siguiente manera:

- 9 expedientes del periodo 2024-1 (históricos).
- 18 expedientes del periodo 2024-2 (transición).
- 62 expedientes del periodo 2025-1 (corriente).
- 56 expedientes del periodo 2025-2 (actual).

Este trabajo eliminó el rezago documental histórico y estableció un flujo de trabajo estandarizado que asegura la completitud de la documentación antes de su digitalización en Docuware.

Protocolo propuesto para la continuidad y sostenibilidad del sistema

Con el fin de garantizar que el sistema de verificación documental implementado durante la práctica empresarial se mantenga y optimice después de la finalización de esta, se propone el siguiente protocolo de continuidad, estructurado en tres ejes principales: digitalización del checklist, capacitación básica y socialización formal.

Digitalización del checklist institucional (propuesta de mejora futura)

Actualmente el checklist GL-VI-F-223 se utiliza en formato físico o PDF estático. Para aumentar su eficiencia y trazabilidad, se propone migrarlo a un formato digital interactivo, mediante herramientas ya disponibles en la Universidad, como:

- **Google Forms** (asociado al correo institucional).
- **Plantilla en Excel con validaciones.**
- **Formulario integrado en la plataforma Docuware** (a mediano plazo).

Ventajas esperadas:

- Registro automático y centralizado de las verificaciones.
- Alertas en tiempo real de documentos faltantes.
- Generación de reportes automáticos por periodo académico.
- Reducción del uso de papel y mejor seguimiento del estado de cada expediente.

Elaboración de una guía rápida de procedimiento

Con base en la experiencia adquirida durante la práctica, se elaboró una guía de una página que resume los pasos clave del proceso de verificación y organización de expedientes. Esta guía incluye:

- Flujo gráfico del proceso.
- Lista de documentos obligatorios por tipo de grado.

- Instrucciones para el uso correcto del checklist.
- Contactos clave en caso de dudas o documentos faltantes.

Esta guía está diseñada para ser de rápida consulta por el personal administrativo, facilitando la transición y evitando interrupciones en el proceso.

Socialización informal y recomendación de formalización

Durante la práctica, el procedimiento fue socializado de manera informal con el personal de la secretaría, mediante:

- Explicación directa durante la entrega de lotes de expedientes.
- Demostración práctica del uso del checklist.
- Retroalimentación constante sobre observaciones y casos especiales.

Recomendación para la sostenibilidad:

Se sugiere que la División programe una breve sesión de socialización formal (30-45 minutos) dirigida al personal administrativo, donde se:

- Presente el protocolo completo.
- Se resuelvan dudas puntuales.
- Se entregue la guía rápida y un ejemplo de checklist debidamente diligenciado.
- Se asigne un responsable de seguimiento del proceso dentro de la secretaría.

Integración con el manual de procedimientos de la División

Finalmente, se recomienda que este procedimiento de verificación documental preventiva sea incluido en el manual de procedimientos administrativos de la División, asegurando así su institucionalización y permanencia como práctica estándar para la gestión de expedientes de grado.

Consideraciones para la sostenibilidad y alcance del plan

Si bien el plan de mejora demostró ser efectivo en la organización de ciento cuarenta y cinco expedientes, es importante reconocer que su implementación se llevó a cabo en el marco de una práctica empresarial, lo que implicó ciertas condiciones contextuales:

- El proceso se sustentó en el uso de herramientas ya disponibles (checklist GL-VIF-223, correo institucional, plataforma Docuware), sin requerir inversión tecnológica adicional.
- La transferencia de conocimiento al personal administrativo se realizó de manera informal durante la ejecución de las actividades.
- La continuidad del sistema dependerá de su adopción formal por parte de la División y de su posible digitalización futura.

Figura 5. Elaboración de Plan de Mejora

 FASE	 ACTIVIDADES	 RESULTADOS CONCRETOS	 ESTADO
1. DIAGNÓSTICO	• Revisión de expedientes 2024-1, 2024-2, 2025-1 y 2025-2 • Identificación de documentos faltantes • Análisis del checklist institucional GL-VI-F-223	• Inventario de expedientes desorganizados • Lista de documentos críticos faltantes • Adaptación del checklist para uso preventivo	COMPLETADO
2. IMPLEMENTACIÓN SISTEMÁTICA	• Aplicación del checklist a cada expediente • Verificación de los 19 ítems del formato • Organización física de documentos • Registro de observaciones en comentarios	• Expedientes 2024 y 2025 completamente organizados • Protocolo de verificación documental establecido	COMPLETADO
3. PREPARACIÓN PARA DOCUWARE	• Revisión final con checklist firmado • Organización secuencial según requerimientos • Entrega a secretaría para carga en plataforma	• Expedientes listos para migración digital • Reducción de errores documentales • Trazabilidad del proceso garantizada	CONTINUO
4. RECOMENDACIONES (PROYECCIÓN)	• Breve capacitación al personal administrativo • Socialización del protocolo establecido • Extensión del sistema a periodos 2026-1, 2026-2	• Sostenibilidad del proceso mejorado • Estandarización en toda la División • Prevención de acumulación futura	PROPUESTO

Nota El plan de mejora se implementó como proyecto piloto para expedientes atrasados, demostrando su efectividad en la organización documental y preparación para la plataforma Docuware.

Este plan de mejora busca garantizar la organización y completitud de los expedientes de graduados, mediante la implementación de un checklist obligatorio y el control preventivo de documentos, asegurando así mayor eficiencia y cumplimiento de los procesos institucionales.

Cronograma de Gant

Tabla 2 Elaboración Cronograma de Gantt

Fase / Actividad	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
FASE 1. ADAPTACIÓN Y DIAGNÓSTICO						
Adaptación a procesos institucionales	●					
Familiarización con checklist GL-VI-F-223	●					
Análisis inicial de expedientes		●				
FASE 2. IMPLEMENTACIÓN POR PERIODO						
Expedientes 2024 1 (históricos)		●				
Expedientes 2024-2(transición)			●			
Expedientes 2025-1(corrientes)			●			
Expedientes 2025-2 (actuales)				●		
FASE 3:SISTEMATIZACIÓN Y ENTREGA						
Verificación final y organización					●	
Entrega a secretaría para Docuware					●	
HITOS						
Entrega Informe Parcial			●			
Finalización práctica						●
Entrega Informe Final						●

El cronograma de Gantt presenta la línea de tiempo real de ejecución del plan de mejora entre el 5 de septiembre de 2025 y el 2 de febrero de 2026. Evidencia una estrategia de implementación por periodos académicos, comenzando con expedientes históricos atrasados y avanzando progresivamente hacia periodos actuales. Esta secuencia permitió optimizar el tiempo disponible, culminando en la organización completa de ciento cuarenta y cinco expedientes de cuatro periodos consecutivos, todos preparados para migración a Docuware.

Metodología

Tipo de Investigación

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque predominantemente cualitativo con elementos cuantitativos descriptivos. Se adoptó una metodología de investigación-acción participativa, dado que como practicante se diagnosticó la problemática, se diseñó e implementó un plan de mejora basado en el checklist institucional GL-VI-F-223, y se ejecutó durante la práctica empresarial. Además, se configuró como un estudio de caso único instrumental, al centrarse en la gestión documental de expedientes de grado en la División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio.

Diseño Metodológico

El diseño metodológico combinó análisis cualitativo (observación participante, revisión documental) con intervención práctica (aplicación del checklist institucional) y evaluación mediante indicadores descriptivos (porcentajes de completitud, conteo de expedientes organizados).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se emplearon las siguientes técnicas:

Observación participante (Universidad Santo Tomás, 2023): Registro sistemático de las actividades realizadas durante la pasantía, focusing en los procesos de gestión documental.

- **Análisis documental (Archivo General de la Nación, 2021):** Revisión exhaustiva de archivos físicos y digitales, formatos institucionales y manuales de procedimiento.
- **Matrices estratégicas:** Aplicación de herramientas de análisis DOFA, PESTEL y EFI para diagnosticar la situación interna y externa.

- **Listas de verificación (checklists) (Martínez, 2021):** Aplicación sistemática del checklist institucional GL-VI-F-223 para la verificación documental de expedientes, registrando cumplimiento y observaciones en cada ítem.
- **Actualización de datos en plataforma SAC:** Uso del sistema institucional para modificación, verificación y validación de registros estudiantiles.
- **Gestión de formatos administrativos:** Diligenciamiento y seguimiento del formato GS-VI-F-37 para solicitud de espacios y recursos para eventos.
- **Matriz de seguimiento en Excel:** Creación, actualización y mantenimiento de matriz para el proceso de reintegro académico.

Población y Muestra

La población de estudio comprendió el total de expedientes de grado de la División correspondientes a los periodos 2024-1, 2024-2, 2025-1 y 2025-2. No se realizó muestreo, ya que se trabajó con la totalidad de los expedientes disponibles de estos cuatro periodos, completando la verificación y organización de ciento cuarenta y cinco expedientes de manera integra.

Procedimiento metodológico

El proceso se desarrolló en cuatro fases:

- **Fase diagnóstica:** Inmersión institucional, familiarización con procesos, y análisis inicial de la situación documental mediante observación participante, (Semanas 1-4).
- **Fase de implementación práctica:** Aplicación sistemática del checklist institucional GL-VI-F-223 a todos los expedientes de los cuatro periodos, incluyendo verificación documental, registro de observaciones y organización física, (Semanas 5-16).
- **Fase de sistematización:** Consolidación de resultados, elaboración de informes de avance, y preparación de expedientes organizados para entrega final a secretaría. (Semanas 17-18)

Técnicas de Análisis de Datos

Para el procesamiento de la información se utilizó:

- Análisis cualitativo descriptivo para datos observacionales y documentales.
- Conteo y porcentajes simples para cuantificar expedientes organizados por periodo.
- Sistematización de hallazgos mediante registro en checklist y consolidación en informes parciales.

Resultados de la Implementación

Resultados Cuantitativos por Periodo Académico

Tabla 3 Resultados Cuantitativos

PERIODO ACADÉMICO	ESTADO DE ORGANIZACIÓN	Nº DE EXPEDIENTES	OBSERVACIÓN
2024-1	100% COMPLETADO	9	Expedientes históricos completamente organizados y verificados.
2024-2	100% COMPLETADO	18	Expedientes de transición totalmente preparados para Docuware.
2025-1	100% COMPLETADO	62	Expedientes del primer semestre corriente organizados.
2025-2	100% COMPLETADO	56	Expedientes actuales listos para digitalización.
TOTAL	COBERTURA TOTAL (4 periodos)	145	100% de los expedientes organizados y verificados.

Eficiencias Logradas y Hallazgos Clave

Control de Calidad en Proceso Digital:

- Documentación validada previamente: 100% de expedientes verificados punto por punto antes de avanzar a digitalización
- Uniformidad garantizada: Todos los documentos organizados bajo misma estructura para carga eficiente
- Prevención de retrocesos: Eliminación de casos de documentación incompleta que requerirían reproceso

- Flujo optimizado: Transición fluida de recepción (correo), verificación (checklist), organización y Docuware.

Contribución Concreta a la División

El trabajo realizado durante la práctica empresarial representa una contribución tangible y con impacto inmediato para la División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables:

Control de Calidad Documental en Entrada Digital

Implementación de un filtro de verificación sistemática mediante el checklist GL-VI-F-223 para todos los documentos recibidos por correo electrónico, asegurando completitud y correcta organización antes de su procesamiento digital. Este control preventivo eliminó casos de documentación incompleta que anteriormente generaban retrocesos en el proceso.

Resolución Integral de Acumulación Documental

Organización completa de expedientes atrasados (2024-1, 2024-2) y gestión oportuna de periodos actuales (2025-1, 2025-2), liquidando retrasos históricos y estableciendo control preventivo para evitar acumulación futura. Los ciento cuarenta y cinco expedientes organizados representan el 100% de la carga documental de cuatro periodos académicos consecutivos.

Optimización del Flujo de Trabajo Administrativo

Establecimiento de un proceso estandarizado y dividido que separa claramente las fases de:

- Verificación y organización (realizada por la practicante mediante checklist)
- Digitalización (realizada por secretaría en Docuware)

Esta división **aumentó la eficiencia del equipo administrativo** al especializar tareas y eliminar redundancias.

Alineación Directa con Transformación Digital Institucional

Preparación meticulosa de ciento cuarenta y cinco expedientes para migración a Docuware, contribuyendo directamente al objetivo universitario de digitalización de procesos académico-administrativos. Cada expediente fue entregado listo para digitalización, optimizando el tiempo de carga en plataforma.

Legado Metodológico Transferible y Sostenible

Implementación de un sistema de control documental preventivo basado en checklist institucional, que presenta las siguientes características:

- **Replicable:** Aplicable a otras divisiones de la Universidad
- **Sostenible:** Requiere mínima capacitación para su continuidad
- **Escalable:** Puede adaptarse a otros procesos documentales
- **Auditable:** Cada verificación queda registrada en checklist firmado

Impacto Consolidado

Se estableció un precedente de gestión documental sistemática en la División, demostrando que:

- La verificación preventiva con checklist optimiza significativamente procesos de digitalización
- La organización por periodos académicos previene acumulación documental
- El uso sistemático de herramientas institucionales existentes genera mejoras tangibles sin inversiones tecnológicas complejas
- Se contribuye a la calidad de la gestión académico-administrativa y a la experiencia del estudiante en procesos de grado

En síntesis, la práctica empresarial trascendió el cumplimiento de funciones rutinarias para convertirse en una intervención estructurada que resolvió una problemática concreta, estableció mejores prácticas y dejó capacidades instaladas en la División para la continuidad de procesos optimizados de gestión documental.

Otras actividades de apoyo realizadas durante la práctica

Además de la implementación del plan de mejora documental, durante la práctica se brindó soporte en múltiples procesos académico-administrativos de la División, lo que permitió fortalecer competencias en gestión de información, atención al usuario y logística institucional.

Actualización masiva de datos estudiantiles en plataforma SAC

Como parte de una iniciativa institucional para mantener la integridad de los datos, se realizó la verificación y actualización de información personal de más de 800 estudiantes de la División mediante la plataforma SAC (Sistema de Administración Curricular). Las actividades incluyeron:

- Revisión de campos como dirección, teléfono, correo electrónico y documento de identidad.
- Verificación de fotografías estudiantiles; en caso de ausencia, se generaron reportes para notificar al estudiante.
- Consolidación de respuestas provenientes de encuestas de actualización de datos.
- Corrección y homologación de información según los estándares institucionales.

Impacto: Se garantizó la calidad y confiabilidad de la información estudiantil, esencial para comunicaciones oficiales, trámites académicos y reportes institucionales.

Gestión de solicitudes de espacios para eventos académicos y administrativos

Se brindó apoyo en la logística de eventos mediante la elaboración y gestión del formato institucional *GS-VI-F-37 "Solicitud de Espacios"*. Las responsabilidades incluyeron:

- Diligenciamiento del formato con datos del solicitante, tipo de evento, aforo requerido y recursos adicionales (sillas, pantallas, sonido).
- Coordinación preliminar con la dependencia de logística para la asignación de espacios como auditorios, salas de tutoría, palestras y aulas múltiples.
- Seguimiento a las solicitudes para asegurar su aprobación con al menos 3 días hábiles de antelación, según normativa institucional.

Impacto: Se facilitó la planificación y ejecución de más de 15 eventos académicos y administrativos, optimizando el uso de la infraestructura universitaria.

Organización de carpetas de historias académicas estudiantiles

Se colaboró en la organización y verificación de documentos legales de los estudiantes para garantizar la integridad de sus historias académicas. Este proceso consistió en:

- Reunir documentos requeridos: cédula, resultados ICFES, diploma de bachiller, actas de grado, entre otros.
- Crear una carpeta física y digital por estudiante, etiquetada y ordenada siguiendo la secuencia documental institucional.
- Verificar la autenticidad y vigencia de cada documento, reportando inconsistencias a la secretaría académica.

Impacto: Se fortaleció la trazabilidad documental y se aseguró el cumplimiento de los requisitos legales para la permanencia y grado de los estudiantes.

Elaboración de matriz de seguimiento para reintegros académicos

Se diseñó y actualizó una matriz de control para el proceso de reintegro de estudiantes que solicitaron retomar sus estudios en el periodo 2026-1. La matriz incluyó:

- Fecha de solicitud, nombre completo, cédula, periodo académico y observaciones.
- Espacios para registrar respuesta a la solicitud, responsable asignado y estado del trámite.
- Seguimiento a más de 10 casos activos, asegurando la comunicación fluida entre el estudiante y la División.

Impacto: Se estandarizó el proceso de reintegro, mejorando la transparencia, el seguimiento y la experiencia del estudiante en su retorno a la vida académica.

Discusión

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la implementación del checklist GL-VI-F223 constituyó una estrategia efectiva para optimizar la gestión documental de la División. Cabe destacar que esta herramienta, aunque ya existía institucionalmente, no se utilizaba de manera sistemática; sin embargo, al aplicarla metódicamente durante la práctica, demostró ser fundamental para resolver la acumulación histórica de expedientes.

En primer lugar, la organización completa de ciento cuarenta y cinco expedientes confirma la hipótesis inicial: la sistematización mediante listas de verificación previene omisiones y agiliza procesos. Esto coincide con lo señalado por Martínez (2021), quien afirma que los checklists digitales pueden reducir hasta en un 40% los errores documentales en entornos universitarios. En nuestro caso, no solo se redujeron errores, sino que se eliminó por completo el rezago de cuatro periodos académicos.

Por otra parte, es importante subrayar que este sistema se alineó directamente con los objetivos de transformación digital de la Universidad. Dicho de otro modo, los expedientes organizados y verificados estuvieron listos para su carga en Docuware, optimizando así el tiempo del personal administrativo y avanzando en la migración digital institucional.

Asimismo, la intervención realizada responde a los requerimientos normativos colombianos, en particular la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos). Más allá del simple cumplimiento, se estableció un control preventivo que garantiza la integridad documental y facilita la auditoría interna.

Ahora bien, un hallazgo relevante fue la viabilidad de implementar mejoras significativas sin grandes inversiones tecnológicas. Es decir, utilizando herramientas ya disponibles (formato PDF, correo institucional, Excel), se lograron resultados cuantificables y sostenibles. No obstante, para asegurar la continuidad del sistema, se recomienda su digitalización progresiva, por ejemplo mediante formularios en Google Workspace.

En síntesis, la experiencia demostró que:

- Por un lado, la estandarización de procesos mediante checklists incrementa la eficiencia y reduce inconsistencias.
- Por otro lado, la gestión documental bien estructurada impacta positivamente en la experiencia del estudiante, especialmente en trámites sensibles como la graduación.

- Finalmente, una práctica empresarial puede trascender las tareas operativas para convertirse en un proyecto de mejora con impacto institucional tangible.

En definitiva, los resultados validan no solo la efectividad del método aplicado, sino también el valor de abordar problemáticas administrativas con enfoques sistemáticos, basados en evidencia y alineados con los marcos normativos y tecnológicos vigentes.

Conclusiones

En definitiva, esta práctica empresarial en la División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables demostró que no se trata solo de cumplir horas, sino de generar un impacto real. Los resultados lo confirman: logramos organizar ciento cuarenta y cinco expedientes de grado que estaban acumulados sin control, cubriendo cuatro periodos académicos completos. Es decir, liquidamos el rezago documental histórico y establecimos un sistema que evita que vuelva a ocurrir.

Por un lado, quedó claro que herramientas sencillas como el checklist GL-VI-F223, cuando se usan sistemáticamente, pueden transformar procesos complejos. No inventamos nada nuevo — la herramienta ya existía— pero le dimos un uso práctico y metódico que antes no tenía. Esto nos enseñó que a veces las soluciones más efectivas están justo frente a nosotros, esperando ser implementadas con consistencia.

Por otro lado, esta experiencia va más allá de lo administrativo. Cada expediente organizado representa un estudiante que podrá graduarse sin retrasos por documentos faltantes. En otras palabras, mejoramos un proceso que impacta directamente en la experiencia universitaria de decenas de personas en un momento crucial de sus vidas.

Además, las actividades complementarias —como actualizar datos de 800 estudiantes, gestionar eventos y seguir reintegros— nos permitieron aplicar conocimientos de Negocios Internacionales en contextos reales. No fue solo teoría; fue gestión de información, logística, atención al usuario y resolución de problemas en tiempo real.

Ahora bien, para que este esfuerzo no quede solo en la práctica, es fundamental que la División le dé continuidad. Por ejemplo, digitalizando el checklist, capacitando al personal o integrando el proceso en sus manuales. De lo contrario, el riesgo de volver a la acumulación documental sigue latente.

En resumen, esta práctica nos dejó tres aprendizajes clave:

- Primero, que con metodología y perseverancia se pueden resolver problemas operativos reales.
- Segundo, que el valor de una pasantía está en dejar huella, no solo en cumplir tareas.
- Tercero, que la gestión documental eficiente es un pilar invisible pero esencial de la calidad educativa.

Finalmente, esta experiencia refuerza nuestra preparación profesional y nos demuestra que, incluso como estudiantes, podemos contribuir a mejorar las instituciones donde nos formamos. El reto ahora es que estos avances se mantengan y escalen, asegurando que el trabajo realizado tenga un legado duradero.

Limitaciones del Estudio

El desarrollo de la presente investigación enfrentó las siguientes limitaciones:

- **Limitación temporal:** La duración de la pasantía permitió la implementación exitosa y completa del plan de mejora en cuatro periodos académicos, pero no incluyó la fase de institucionalización formal (capacitación estructurada, socialización cruzada entre dependencias) que se recomienda para garantizar la sostenibilidad a largo plazo del proceso establecido.
- **Limitación de acceso:** Restricciones en el acceso a información confidencial de estudiantes y a ciertos sistemas administrativos de la universidad.
- **Limitación tecnológica:** Dependencia de las plataformas institucionales existentes, sin posibilidad de implementar software especializado externo.
- **Limitación de recursos humanos:** La intervención se limitó al personal directamente vinculado con la Secretaría de División, sin extenderse a otras dependencias.

A pesar de estas limitaciones, se logró implementar exitosamente el plan de mejora, organizando la totalidad de expedientes de cuatro periodos académicos consecutivos y demostrando la efectividad práctica del uso sistemático del checklist institucional para optimizar procesos de gestión documental.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, J. I. (2022, 13 de diciembre). La Universidad Santo Tomás en Villavicencio: de sede a seccional. Noticias Ya. <https://www.joseivanaguilar.com/la-universidad-santo-tomas-envillavicencio-de-sede-a-seccional/>
- American Psychological Association. (2025). Style and Grammar Guidelines. <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/>
- Archivo General de la Nación. (2021). Gestión documental en entidades públicas. <https://www.archivogeneral.gov.co/gestión-documental>
- Centro de Escritura Javeriano. (2022). Curso virtual de normas APA: APAsiónate con APA 7.a ed. Pontificia Universidad Javeriana. <https://www2.javerianacali.edu.co/centroescritura/recursos/curso-apasione-con-apa>
- Congreso de la República de Colombia. (1999, 18 de agosto). Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 43.662. <http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1600241>
- Congreso de la República de Colombia. (2000, 14 de julio). Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 44.053. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1641337>
- Congreso de la República de Colombia. (2018, 18 de agosto). Ley 1888 de 2018. Por medio de la cual se establece la política de Estado para el desarrollo integral de la primera infancia de cero a siempre y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 50.678. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30035187>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). Manual de procesos administrativos para entidades públicas. <https://www1.funcionpublica.gov.co/manual-de-funciones>
- Google Maps. (2025). [Mapa de la Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio]. <https://www.google.com/maps>
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES). (2023). Procesos de inscripción a educación superior. <https://www.icfes.gov.co/procesosinscripción>

- Martínez, G. (2021). Sistemas de verificación documental en educación superior. Editorial Universitaria.
- Ministerio de Educación Nacional. (2019). Reglamento de educación superior. <https://www.mineduacion.gov.co/portal/normativa/Reglamentos-educacion-superior/>
- Ministerio de Educación Nacional. (2022). Resolución 15678 de 2022. Por la cual se reglamenta el proceso de grado en instituciones de educación superior. <https://www.mineduacion.gov.co/portal/normativa/Resoluciones/>
- Organización Universitaria Interamericana. (s. f.). Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio. EMOVIES. Recuperado 27 de mayo de 2024, de <https://emovies.ouiiiohe.org/en/our-hei/universidad-santo-tomas-seccional-villavicencio/>
- Universidad de Alicante. (2015). Uso ético de la información: los derechos de autor. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/56508>
- Universidad de Alicante. (2016). Uso ético de la información: los derechos de autor (2ª ed.). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/56508>
- Universidad Santo Tomás. (2023). Manual de procedimientos administrativos. División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Ediciones USTA.
- Universidad Santo Tomás. (s. f.). Presentación institucional. Universidad Santo Tomás Seccional Villavicencio. <https://www.ustavillavicencio.edu.co/universidad/usta/presentacion>