



**SISTEMATIZACIÓN EN APOYO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA SISTEMAS DIGITALES DE
COLOMBIA LTDA.**

PROYECTO DE GRADO
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

PRESENTA:
NATALIA ANDREA ALGARRA JIMÉNEZ

ASESOR:
DOCENTE. LEONARDO MONROY

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
CENTRO REGIONAL ZIPAQUIRÁ
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

NOVIEMBRE / 2022

DEDICATORIA

A Dios por permitirme gozar de mis seres queridos, mis padres, mis hermanos, mis abuelas y mis amigos.

A mis padres quienes me han apoyado en este largo camino, aconsejándome, motivándome, deseándome siempre lo mejor, por enseñarme a perseverar sin importar las complicaciones o circunstancias.

A mis abuelos que, aunque ya no estén en este mundo, los llevo en mi mente pues fueron como mis segundos padres y me brindaron de su amor, paciencia y soporte.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a Dios por regalarme buena salud, sabiduría y coraje en situaciones difíciles para llevar a cabo mis metas.

A la Corporación universitaria Minuto de Dios por darme la oportunidad de desarrollarme en su espacio, aportando experiencias y aprendizajes, por ser mi cómplice en mi proyecto de vida.

A mis profesores por brindarme conocimientos, experiencias y sabiduría durante estos cinco años de formación.

A Sistemas Digitales de Colombia L.T.D.A empresa, la cual me dio la oportunidad de aprendizaje, en hacer parte de su equipo de trabajo, dándome su confianza, conocimientos y en apoyarme en cualquier situación.

A mis amigos y compañeros de carrera por estar siempre ahí, por sacarme una sonrisa, echarme una mano y creer en mí.

A mis papás, hermanos, abuelos por acompañarme en esta aventura y a todos aquellos que hicieron posible este proyecto.

RESUMEN

El proyecto titulado como SISTEMATIZACIÓN EN APOYO A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA SISTEMAS DIGITALES DE COLOMBIA LTDA. fue enfocado en la descripción de los procedimientos con la finalidad de otorgar el entendimiento y guía, dando como resultado una herramienta que permitirá a la empresa avanzar al logro de sus metas y a la satisfacción de los clientes, iniciando desde el momento donde el colaborador sabrá que debe hacer y lo que requiere para cumplir con sus compromisos. Para la elaboración del proyecto se siguieron varios pasos en los cuales se tuvo en cuenta la familiarización general con la empresa conociendo sus principios y su actividad, dar apertura al desarrollo de sistematización y análisis de la información para llevar a cabo la documentación de los procesos administrativos, la realización de correcciones pertinentes, su estandarización y la formalización al empleado de sus labores asignadas. Como resultado, se logró mejorar la eficiencia en los procesos trabajados, con la consiguiente optimización de los recursos.

Palabras clave: Gestión de la información, procedimientos administrativos, herramienta, documentación

ABSTRACT

The project titled as SYSTEMATIZATION IN SUPPORT OF INFORMATION MANAGEMENT OF ADMINISTRATIVE PROCESSES IN THE COMPANY SISTEMAS DIGITALES DE COLOMBIA LTDA. was focused on the description of the procedures in order to provide understanding and guidance, resulting in a tool that will allow the company to move towards achieving its goals and customer satisfaction, starting from the collaborator will know what to do and what is required to meet their commitments. For the elaboration of the project several steps were followed in which were taken into account the general familiarization with the company knowing its principles and its activity, opening the development of systematization and analysis of the information to carry out the documentation of the administrative processes, the realization of pertinent corrections, its standardization, the formalization to the employee of his tasks assigned to his position. As a result, it was possible to improve the efficiency of the processes involved, with the consequent optimization of resources.

Keywords: Information management, administrative procedures, tool, documentation

Contenido

Información del proyecto	VII
Introducción	1
1. Antecedentes y contexto de la experiencia	2
1.1. Marco contextual	2
1.2. Reseña de la experiencia	2
2. Descripción del problema, necesidad, oportunidad o acción de mejora encontrada en la experiencia de práctica.....	4
3. Plan de sistematización	5
3.1. Propósito de la sistematización	5
3.2. Alcance	5
3.3. Delimitación temática	5
4. Formulación del problema de aprendizaje.....	7
5.1 Objetivo general.....	9
5.2 Objetivos específicos	9
6. Marco teórico	10
7. Planeación y metodología	17
7.1 Soportes y materiales	17
7.2 Identificación de actores e involucrados.....	17
7.2 Variables o factores intervenidos e indicadores.....	18
7.4 Herramientas e instrumentos.....	22
7.5 Fases y procesos.....	23
7.5.1 Matriz de actividades	23
7.5.2 Reconstrucción de la experiencia.....	26
8. Análisis de la intervención.....	28

9.	Aprendizajes	29
9.1	Aportes significativos de la experiencia desde lo humano	29
9.2	Aportes significativos en lo profesional	29
9.3	Aportes significativos a las líneas de investigación del programa o un área disciplinar del campo profesional	30
10.	Referencias.....	31
11.	Anexos	32
	<i>Anexo - 1: Acuerdo opción de grado en Sistemas Digitales de Colombia L.T.D.A.</i>	<i>32</i>
	<i>Anexo - 2: Encuesta Cualitativa</i>	<i>33</i>
	<i>Anexo -3: Comunicación en constancia del trabajo realizado durante la sistematización ...</i>	<i>34</i>

Lista de tablas

Tabla 1.	Descripción antes y después, formato de registro y/o actualización de clientes o proveedores	19
Tabla 2.	Descripción antes y después, formato de contrato laboral.....	20
Tabla 3.	Descripción antes y después, guías de procedimientos.	21
Tabla 4.	Descripción de las actividades de la sistematización.....	23

Lista de figuras

Figura 1.	Herramienta DOFA.	7
Figura 2.	Concepto de proceso.....	13
Figura 3.	El sistema de procesamiento de datos.	14

Información del proyecto

Empresa: Sistemas Digitales de Colombia L.T.D.A.

Tipo de empresa: limitada

Actividad: comercialización de servicios software

Duración práctica: 6 meses

Modalidad de la experiencia de la práctica: contrato de aprendizaje

Área de actividad en la cual se desarrolla el proceso de intervención de la práctica: área administrativa

Introducción

El área administrativa juega un papel importante en cualquier organización, pues es allí donde se gestionan, organizan, proyectan, atienden, y realizan tareas de soporte y apoyo en donde la persona a cargo hace parte fundamental del equipo de trabajo, puesto que tiene obligaciones delicadas directamente con clientes, proveedores, trabajadores y socios, así mismo tiene accesibilidad a información confidencial la cual tiene que manejar profesionalmente, cuidadosamente y llevar a cabo todos los procesos administrativos adecuadamente. Es por esto que es necesario asegurar un dinamismo en el funcionamiento de sus tareas.

En el presente proyecto de sistematización se llevará a cabo la gestión de la información del área administrativa de la empresa Sistemas Digitales de Colombia L.T.D.A. en donde se entenderá, analizará, organizará la información dentro de un documento llamado Guías de procedimientos administrativos, su importancia es tener acceso a la posibilidad de tener claridad en cuanto a los aspectos indispensables a la hora de ejecutar los procesos. Aclarando y orientando en cuanto a los puntos esenciales a la persona encargada en sus labores, así mismo también ser una herramienta de utilidad en el proceso de reclutamiento, selección y capacitación de talento humano.

1. Antecedentes y contexto de la experiencia

1.1. Marco contextual

La sistematización se realizó durante el primer semestre del presente año en Sistemas Digitales de Colombia Ltda. empresa pequeña ubicada en Zipaquirá, que se dedica al desarrollo y comercialización de software en el sector terciario, la cual viene en funcionamiento desde el año 1994, representada por el gerente J. Darío Vega H. La organización cuenta con un número reducido de funcionarios, dentro de los cuales se encuentra el cargo de asistente administrativo bajo contratación laboral, ingeniero de apoyo y contador bajo prestación de servicios. Se inicia el proyecto de sistematización con el cual se pretende dar inicio al plan de certificación de la empresa bajo la norma de calidad ISO 9.001 del año 2015. Este plan parte de gestionar la información por medio del registro de la documentación de los procesos que se llevan a cabo.

1.2. Reseña de la experiencia

Durante la sistematización, la asistente administrativa Yaneth Bernal Valbuena y el Gerente José Darío Vega Higuera brindaron información, referencias, apoyo para que con la participación de la estudiante Natalia Andrea Algarra Jiménez se diera apertura a la contextualización del funcionamiento de la empresa, de esta forma dar inicio a la gestión de la información de los procedimientos administrativos, donde la aprendiz: observa, toma notas, digitaliza, redacta y organiza a detalle las actividades con el fin de documentar los procedimientos, así mismo la estandarización de formatos y archivos administrativos de soporte. Durante el transcurso de esta dinámica se involucraron los participantes quienes en conjunto verificaron,

discutieron, reconsideraron ciertos detalles de importancia para su modificación, corrección, creación o mejora en cuanto a los entregables.

2. Descripción del problema, necesidad, oportunidad o acción de mejora encontrada en la experiencia de práctica

Durante el funcionamiento de la empresa se han observado ciertos acontecimientos como: ejecuciones inadecuadas por falta de información, técnicas antiguas, inconvenientes en la coordinación de las actividades y procesos, conflictos, contratiempos (desgaste de tiempo), mal manejo de herramientas, falta de claridad en algunas de las funciones, comunicación inconclusa, tareas incumplidas, guías de procesos incompletos sobre la gestión de la información, falta de formatos que faciliten ciertas actividades, entre otras son las eventualidades que se presentan internamente al momento de ejecutar los procedimientos administrativos. En general se percibe que el funcionario a cargo no ha apropiado algunos de los procesos adecuadamente, así mismo es importante mencionar que a la hora de capacitar a nuevo personal no se tendrán en cuenta detalles e información pertinente sobre los procesos para que se lleven a cabo correctamente.

3. Plan de sistematización

3.1. Propósito de la sistematización

La sistematización tiene como propósito brindar un soporte para la empresa Sistemas Digitales de Colombia Ltda. dado a que en la empresa actualmente se han presentado inconvenientes administrativos a la hora de realizar los procesos, los cuales inducen a que se presenten errores constantes que perjudican la fluidez en el desarrollo del cargo como asistente administrativo. A causa de esto, la sistematización tendrá como objetivo servir de apoyo ordenando elementos, pasos, etapas, etc., con el fin de reducir fallos operativos, hacer uso eficiente de los recursos, aumentar la productividad, el compromiso de las partes relacionadas, lograr que el operario se acomode y entienda sus funciones para ejecutarlas con mayor facilidad y de esta forma solventar los inconvenientes.

3.2. Alcance

El proyecto va a estar enmarcado en el área administrativa y va a enfocarse en la planeación estratégica, complementando y actualizando la documentación la cual contenga un formato establecido en cuanto a su forma y fondo, así mismo la estandarización de formatos de apoyo interno y externo.

3.3. Delimitación temática

La delimitación temática se basará en la gestión de la información documental sobre los procedimientos del área administrativa, dirigido al cargo de asistente administrativa y contable. Para ello se llevará a cabo la recolección de datos por medio de entrevistas, observación y toma de

notas, se construirá y organizará la información en la documentación. Las guías de procedimientos de dividirán en tres capítulos: administrativo, contable y de manejo de talento humano.

4. Formulación del problema de aprendizaje

Para el área administrativa se observan las fortalezas con las cuales se cuenta, las debilidades que se estiman, las oportunidades de mejora y las amenazas que pueden presentarse, permitiendo proyectar una estrategia conveniente.

Figura 1. DOFA.

Análisis interno	
Fortalezas	Debilidades
1. Comunicación y participación (Trabajo en equipo)	1. Equipo de trabajo nuevo administrativo
2. Poseer herramienta necesarias	2. Falta de claridad en las funciones
3. Información y conocimientos recolectados	3. Desorganización documental
Análisis externo	
Oportunidades	Amenazas
1. Certificación de calidad	1. Cambios normativos
2. Actualización y documentación de procedimientos	2. Cambios políticos
3. Creación de formatos de soporte	

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que en el área administrativa se vienen presentando varias eventualidades como contratiempos, atrasos, errores, falta de comprensión y desconocimiento de información en cuanto a cómo llevar a cabo ciertas tareas administrativas, lo cual genera que el trabajador no se acomode a los procesos por desconocimiento puesto que no tiene la información precisa para ejecutar correctamente algunos de los ellos, esto afecta la fluidez en las tareas u obligaciones del puesto correspondiente. ¿Qué herramienta se puede implementar para verificar los conocimientos o información administrativa en el momento oportuno? De esta forma se aclara que la sistematización se orientará a la implementación del documento llamado guía de procedimientos cuyo objetivo se oriente a la optimización y mejora de la productividad en los procesos, documentando los conocimientos que la empresa ha obtenido tanto de fuentes internas como externas a lo largo de su experiencia enfocada en el área administrativa, de forma secuencial,

entendible, detallada, lógica y descriptiva que le permita al responsable o futuros colaboradores realizar las operaciones, brindando así un documento explicativo a la organización que funcione de comunicación, asignación de responsabilidades, orientación a su conducta y el aprendizaje no solo de los integrantes, sino que también proporcione una base para la capacitación del nuevo personal.

5. Objetivos de la sistematización

5.1 Objetivo general

Implementar guía de procedimientos que exponga los procesos administrativos dirigidos a la persona a cargo, cualquier colaborador o aspirante al puesto en caso de desconocer como ejecutar ciertas tareas o procedimientos; estrategia que permita optimizar y mejorar la productividad del área administrativa.

5.2 Objetivos específicos

*Aplicar guías de procedimientos con el fin de aclarar las actividades a detalle.

*Estandarizar formatos administrativos que apoyen las operaciones.

*Corregir y/o modificación de procedimientos.

6. Marco teórico

A medida del transcurso del tiempo, los exponentes a la administración científica permitieron estructurar a la organización y establecer principios, traer a colación conceptos como la eficiencia y la productividad, el diseño de las labores u obligaciones, las divisiones de las áreas y departamentos, el conjunto de etapas para llegar a cumplir con los objetivos. Hasta ese momento el enfoque se inclinaba más al rendimiento, sin embargo, nació la oposición enfocada a las relaciones humanas dando apertura a la importancia de humanizar el trabajo, aplicando ciencias humanas como la sociología y la psicología. Posteriormente se dio inicio al estudio de la gestión de procesos con propuestas en cuanto a la necesidad de evitar riesgos. Los primeros estudios al enfoque de gestión por procesos fueron por parte de Mary Parker Follet en la segunda década del siglo XX, donde en sus trabajos aclaró formas para resolver deficiencias organizaciones y aportó propuestas para mejorar la coordinación, la oportuna planificación, adopciones de directrices políticas y la continuidad del proceso, así mismo presentó varios principios que fundamentaron la gestión de los procesos. Al ver la necesidad de reevaluar las interacciones organizacionales. Ludwing Von 1951 presentó los principios de la teoría de sistemas, la cual estudia a la empresa como un sistema social abierto que interactúa con otros sistemas, en la gestión por procesos se relaciona con el enfoque de sistema de gestión donde la organización es un conjunto de sistemas interactuantes conformados por procesos. (López, 2008, pp 12-16)

La Editorial Economía (2014) denomina la sistematización como “proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, etc, con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos” un ejemplo de sistematización es la representación gráfica de la estructura

de la empresa, conocida como organigrama. Toda empresa busca opciones de mejora, orden y éxito, es por esto que es importante trazar un camino claro el cual aporte a poder alcanzar sus metas y no es solo mencionar a donde se quiere llegar, sino que también plantear los pasos para llevar a cabo un objetivo, para ello se tiene en cuenta el concepto de planeación estratégica en la cual uno de sus pasos es definir su identidad es decir tener interiorizada la misión, visión y la serie de valores que representan a la organización. Hoy en día como se sabe, los clientes siempre se encuentran en la búsqueda de buenos y confiables proveedores, que se desempeñen de la mejor manera en sus requerimientos o exigencias, satisfaciéndolas por medio de un producto o servicio de calidad, por esto es valioso efectuar técnicas eficientes y bien empleadas las cuales den resultado. Por este motivo es conveniente documentar las buenas técnicas que se manejan. Las prácticas cometidas tanto del gerente como de los colaboradores son valiosas pues cooperan a la consolidación de las experiencias. El triunfo depende de la efectividad del conjunto de técnicas que se vienen empleando cotidianamente para alcanzar los resultados, es la base de la cual partir para seguir creciendo y desarrollándose. Alonso (2007) menciona que “no es posible llegar a ser una empresa institucional estandarizada y competitiva si no se tienen documentadas las instrucciones, reglas, lineamientos, normativas, principios, estrategias y caminos que lleven al éxito”.

“El sistema de información (SI) puede ser definido como una colección de personas, procedimientos y equipos diseñados, contruidos, operados y mantenidos para recoger, registrar, procesar, almacenar, recuperar y visualizar información” (García, 1993). En este sistema se encuentran una serie conformada de redes de información:

- Dato: elementos objetivos sujetos a análisis subjetivo, es decir al momento de analizar, clasificar, ordenar, relacionar o interpretarlos permiten adquirir información.

- Información: conjunto de datos procesados y ordenados para su entendimiento, lo cual aporta al individuo nuevos conocimientos.
- Conocimiento: adquisición de información para la comprensión. G
- Comunicación: proceso en el que se transmiten datos e información hacia un individuo u organización.

Se afirma que una organización es un sistema de información, puesto que administrativamente la información se encuentra en constante movimiento: es recibida, se actúa sobre esta, se genera nueva y se difunde, existe una interacción en la cual se efectúa la observación, recolección de datos, análisis de información y hacer uso del conocimiento. Como menciona Chavenato (2011) “el recurso fundamental ya no es el capital financiero, ahora lo es el conocimiento”. Este juega un papel importante, ya que a partir de su práctica se generan ventajas competitivas, la toma de decisiones, planificación y la creación de estrategias, reduciendo la incertidumbre, el poder reaccionar a los cambios del entorno e implementar ideas innovadoras plasmadas, ya sea en un producto o servicio. Estos aspectos contribuyen a la empresa a ser más competitiva y hoy en día esta se traduce en supervivencia en el mercado, para desarrollar una adecuada gestión del conocimiento es necesario instaurar una buena gestión de la información.

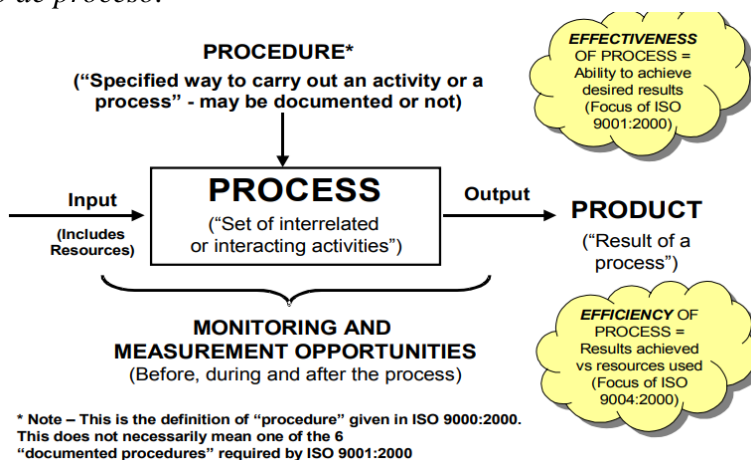
“La gestión de la información es ofrecer mecanismos que permitan a la organización adquirir, producir y transmitir, al menor coste posible, datos e informaciones con una calidad, exactitud y actualidad suficientes para servir a los objetivos de la organización” (Morales, 2004). La finalidad es obtener información conveniente, para el funcionario o trabajador que la necesita, en el momento adecuado, con el propósito de llegar a tomar la mejor decisión. Los datos pueden ser producidos de manera interna entre las actividades cotidianas, obtenidos de manera externa de la cual se pueda sacar provecho e información que es compartida al exterior. La información es

valiosa para una empresa, pues se considera como un recurso, producto y hasta un activo, esta se usa en múltiples acciones y destrezas profesionales que permiten la creación de contenidos. Un aspecto importante a tener en cuenta es la manera en la cual se difunde o se transmite el conocimiento a través de los canales de información, en este existe la entrada, el almacenamiento, procesamiento y salida de información.

Gestionando la información de los procedimientos administrativos de la empresa se puede observar según Arévalo (2007) que “los datos se convierten en información, la información en conocimiento y el conocimiento en decisiones”.

Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido. Los procesos deben estar correctamente gestionados empleando distintas herramientas de la gestión de procesos.

Figura 2. Concepto de proceso.



Nota. Tomado del enfoque de gestión por procesos y el diseño organizacional (p. 28) por López F. (2008).

La entrada de información: puede ser desde canales de comunicación lógicamente confiables, activos y/o seguros, es donde se adquieren datos los cuales pueden ser a partir de diferentes fuentes, ya sean internas o externas. Estos datos son necesarios para dar inicio al desarrollo o proceso de la información.

El almacenamiento de información: en esta actividad se guarda y son almacenados los datos, es de importancia pues al momento de requerir de estos es posible su recordación o búsqueda, los tipos de almacenaje pueden ser por medio de una herramienta tecnológica o físicamente en el archivo correspondiente.

El procesamiento de información: en esta tarea la información es transformada, trabajada según el caso para que con su ayuda poder tomar una decisión, controlar o planificar.

Salida de información: momento en el que se determina que información o datos se darán a conocer, posiblemente ya en la ocasión en el que estos ya hayan sido operados.

Figura 3. El sistema de procesamiento de datos.



Nota. Tomado de Administración de Recursos Humanos (p. 377), por Chavenato, (2011).

Las anteriores actividades por las cuales la información se moviliza dentro de una organización se deben manejar correctamente pues es allí donde se tiene acceso a información importante en especial de clientes, proveedores, entre otros, que deben procesarse adecuadamente y con precaución, puesto que a la hora de enviar un comunicado sea de una facturación, cotización,

orden de compra u otro, los datos allí expuestos deben ser los correspondientes y no transmitir información equivocada o errónea. Es aquí donde entra en juego la importancia de los procedimientos los cuales son un conjunto de actividades secuenciales, ordenadas y relacionadas entre sí, las cuales son requeridas para llegar a cumplir con un objetivo. Maldonado (2018) afirmó que “un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido” (p. 7).

El conjunto de estos permite que la organización posea un método de trabajo a realizar, sus políticas, el modo de seguir y desarrollar las tareas, lo cual ayuda a la optimización del tiempo y de esfuerzos, su importancia es establecer labores y técnicas de trabajo, registradas de manera organizada, secuencial y detallada, acompañados de formatos de soporte a ciertas actividades. La formalización de estos proporciona que su emisión sea válida, así mismo su autenticidad, el cual va acompañado de encabezado el cual contiene información básica y sintetizada del documento, título, datos identificativos del documento logos y/o códigos, el contenido del mismo y pie de página, este debe contener un lenguaje apropiado, una estructura ordenada, lógica y precisa. Las guías de procedimientos permiten: dar a conocer al personal involucrado las actividades, responsabilidades y políticas, facilitar una herramienta la cual explica de manera detallada las actividades, permitiendo su entendimiento y ejecutar los procesos sin ningún inconveniente, ayuda en cuanto a mejorar de los procedimientos, facilita la inducción a nuevos colaboradores y ahorro de esfuerzos.

Un concepto que ha marcado importancia es la calidad, en donde las organizaciones deben seguir ciertos estándares y normatizaciones cuya entidad encargada de la creación de dichos estándares internaciones es la Organización Internacional de Normatización (ISO International

Organization for Standardization,) según GlobalSuite (2020) “creada con el objetivo de ayudar a las empresas a establecer unos niveles de homogeneidad en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria”. Cuyo objetivo es la mejora de los resultados y satisfacción de los clientes, dos de sus primeros pasos son: realizar el diagnóstico inicial de la situación de la empresa con el fin de conocer su funcionamiento y la elaboración de la documentación. Según Incontec Internacional (2015) “la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”. Como beneficios se encuentra la posibilidad de proveer productos o servicios que cumplan con las exigencias de los clientes, tratar a tiempo los riesgos, esta normativa emplea el enfoque a procesos, adjunta el ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA), sentido que permite a la empresa planificar sus procesos y relación. (Incontec Internacional, 2015)

7. Planeación y metodología

7.1 Soportes y materiales

Como soportes y materiales se tiene el documento en el cual se digitalizan los procesos administrativos divididos en 3 capítulos: administrativo, contable y de recursos humanos gracias a la implementación tecnológica, es importante mencionar que esta información recolectada se obtuvo gracias al apoyo del gerente y asistente administrativa y contable abarcando sus conocimientos e información que han afianzado a través del tiempo, así mismo con apoyo para la creación de formatos estandarizados los cuales han sido requeridos como soporte para algunas de las tareas administrativas.

7.2 Identificación de actores e involucrados

El gerente de la empresa Jose D. Vega H. fue la persona de quien surgió la iniciativa general del proyecto de la sistematización puesto que a futuro quiere que la empresa se certifique bajo la Norma ISO (Organización Internacional para la Estandarización) 9.001 del 2015 en búsqueda de ofrecer a los clientes un servicio de calidad, para dar principio se pretende enfocar en el área administrativa de la cual se encuentra encargada la asistente administrativa y contable Yaneth Bernal, así mismo se encuentra el ingeniero Cesar Salgado quien realiza tareas operacionales y quien necesita apoyo de la asistente administrativa para llevar a cabo algunos de los procesos, a continuación se incorpora a la aprendiz practicante con la intención de dar apertura a la temática en la cual se trabajará el presente proyecto. Es por esto que los involucrados serán: El representante legal de la empresa, ya que es el principal responsable de comunicar las necesidades, planear acciones, dar soluciones y administrar los recursos. La asistente administrativa y contable, debido

a que es la persona encargada de llevar a cabo los procesos administrativos en la empresa y la estudiante practicante quien desempeña el papel de sistematización en el área administrativa.

7.2 Variables o factores intervenidos e indicadores

Dentro del proceso de inicio de jornada laboral se explican las tareas que deben realizarse al dar comienzo con el horario de trabajo, es aquí donde entra el formato de asistencia, este documento permite registrar entrada y salida de los trabajadores, lo cual es conveniente para tener en cuenta los días de permiso o inasistencia, esta información se usa como un antecedente o historial con el fin de llevar un control interno y la facilidad de calcular remuneraciones. Por otro lado, es realizado el formato de permiso laboral en el cual se da constancia del tipo de ausencia y si estos serán remunerados o no.

En cuanto al cumplimiento de la rutina al inicio de la jornada laboral, se presenciaron varios errores con respecto al no observar a tiempo el correo electrónico, lo cual atrasó procesos con clientes, al observar este inconveniente se procedió a documentar en la guía correspondiente las recomendaciones pertinentes para prevenir esta falta.

Con anterioridad no se manejaba adecuadamente el cuadro de pagos, es por esto que se realizó una reunión con los involucrados a fin de concretar los cambios al archivo, posteriormente se dio inicio a la documentación de este procedimiento llamado preparación y mantenimiento del cuadro de pagos, en el cual se explica su nuevo manejo, entre estos la colorimetría para la identificación de pagos confirmados, no conformados, pagados y campos a diligenciar. Durante el proceso existió un percance al redimir a un pago al momento de consignarlo, es por esto que de inmediato se documentaron los pasos y recomendaciones con la finalidad de evitar errores, por ejemplo, después de realizar un pago solicitar el soporte o comprobante de la operación.

Para el proceso de registro y/o actualización de clientes o proveedores se estableció un formato para cada uno de estos, es decir un formato para clientes y otro para proveedores, puesto que no se poseía y era conveniente su creación con el objetivo de contener información general, de pago, tributaria y de contacto o comunicación, datos que son de apoyo para varias tareas administrativas.

Tabla 1. Descripción antes y después, formato de registro y/o actualización de clientes o proveedores

Antes	Después	Porcentaje de mejora
3 horas (180 minutos)	1 hora (60 minutos)	66,66%

Fuente: Elaboración propia.

Como se evidencia en la *tabla 1*. la creación del formato de registro y/o actualización de clientes o proveedores proporciona la solicitud de información requerida por parte de la empresa para realizar ciertas actividades de forma eficaz y certera, evitando pérdida de tiempo pues con anterioridad se tardaba más, ya que no se obtenía la información completa y esto obligaba a realizar una nueva solicitud.

Con anterioridad no se contaba con cartas, certificaciones, comunicaciones, cuentas de cobro, entre otras documentaciones estandarizadas en relación a su formato, es por eso que se estableció un modelo para cada uno de ellos, fijando codificación, fuente, tamaño de letra, contenido e información a diligenciar, formatos los cuales se mencionan en el proceso de elaboración de documentos.

Para el proceso de selección de personal se implementaron dos evaluaciones dirigidas a los aspirantes al cargo de asistente administrativo y contable, dentro del proyecto de sistematización no solo se estandarizó el formato Evaluación 1, sino que también se incluyeron más preguntas con el fin de conocer las competencias y conocimientos de los aspirantes. Por otro lado, se observó que, aunque la evaluación 1 permite medir conocimientos básicos del aspirante, se pretendía de

igual manera ahondar más a detalle el desempeño y conocimientos de la persona en relación a tareas administrativas y contables, es por esto que se realiza el formato de la evaluación 2 el cual tiene un enfoque más técnico.

A continuación, se crea archivo formulado donde se califican las evaluaciones automáticamente promediando el puntaje dado a cada pregunta de 1 a 5 sobre el número total de respuestas más el desempeño de la persona durante la entrevista. Este documento permite analizar y comparar los resultados de los aspirantes. La evaluación 1, 2 y el archivo de calificación permiten agilizar la selección de personal, pues con el soporte de estas herramientas los candidatos pueden ser medidos, analizados, identificar sus habilidades, conocimientos y generación de debate para así mismo tomar una decisión. Al momento de seleccionar al candidato se procede a entregarle el formato de documentación para el archivo posteriormente y diligenciar el formato de contrato laboral el cual fue realizado para que al momento de contratar nuevo personal este se encontrase estandarizado y con el contenido pertinente, indicando la información que debe ser diligenciada.

Tabla 2. Descripción antes y después, formato de contrato laboral

Antes	Después	Porcentaje de mejora
1 hora y 10 minutos (70 minutos)	25 minutos	64,28%

Fuente: Elaboración propia.

De esta manera se refleja que, al estandarizar el contrato laboral, es posible ahorrar tiempo en este caso de 45 minutos lo cual se representa una reducción de tiempo del 64,28%, en los cuales se perdía tiempo en cuanto a ortografía y redacción. Estableciendo la forma y fondo del documento no se pierde tiempo en su modificación y acelera el proceso de incorporación del trabajador para dar continuidad a las actividades laborales.

Se crea documento llamado Consecutivos con el fin de llevar el registro de los formatos según su codificación sucesiva, no solo para su observación y verificación, sino también para la localización de la información.

Al momento de ingreso de nuevo personal se evidenció que gracias a las guías de procedimientos la persona no necesitaba de una capacitación extensa, pues con el soporte de la herramienta esta misma tenía la capacidad de dirigirse a sí misma reduciendo el tiempo de capacitación la cual se centraba a inquietudes específicas. Como se puede observar en la siguiente tabla antes de implementar las guías de procedimientos la inducción tomaba más tiempo y dinero a diferencia de haciendo uso de la herramienta.

Tabla 3. Descripción antes y después, guías de procedimientos.

Antes de las guías de procedimientos	Después de las guías de procedimientos	Porcentaje de ahorro
Tres semanas - 15 días	Una semana y media - 10 días	34,13%
\$249.960	\$164.640	\$85.320

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta el monitoreo durante el proceso de incorporación de nuevo personal se evidenció que el nuevo colaborador no necesitaría explicación a detalle por parte del capacitador gracias a las guías al realizar en varios de los procedimientos.

Generalmente se evidenció que la documentación interna de la empresa anteriormente no contaba con una organización establecida, gracias a la creación de formatos, guías de procedimientos y la apertura mediante la estación de redes administrativa en la cual se encuentra la carpeta para cada uno de estos, apoya a la nueva persona al cargo a indagar información que le oriente en el paso a paso de las tareas que debe realizar, evitando desconocimiento, incertidumbre,

atraso de procesos o cometer errores, de este modo la inducción será más corta, permitiéndole a el nuevo colaborador no perder tiempo en conjeturas o preguntas.

7.4 Herramientas e instrumentos

Se requiere tener veracidad del funcionamiento y/o necesidad de las guías de procesos administrativos, es por esto que se realizó encuesta cualitativa (Anexo - 2) a la asistente administrativa y contable de la empresa, cuya persona es la encargada de manejar los procesos anteriormente mencionados, con la idea de obtener la opinión de la persona con respecto a su experiencia haciendo uso de la herramienta.

Análisis de encuesta cualitativa:

En la encuesta cualitativa se realizaron 9 preguntas en las cuales se quiere llegar a conocer si la herramienta realizada en la sistematización fue necesaria o no, si la forma en general del formato es entendible, en cuanto a su contenido o paso a paso permite la obtención de respuestas con precisión, si es de utilidad para recordar información, si el uso las guías ayudan a evitar a errores y si la herramienta es óptima para la capacitación de nuevo personal. La trabajadora indicó de forma afirmativa los interrogantes, lo cual nos indica que las guías de procedimientos son una herramienta favorable para el desarrollo de las tareas administrativas y contables, ya que brinda conocimientos, ayuda a manejar el control interno, ofrece detalle en cuanto al rol administrativo, sus funciones, ayuda a entrenar a nuevos colaboradores o a guiar a cualquier trabajador, permitiendo acelerar su aprendizaje y aumentar la productividad. Nos expresa que notó una evolución gracias a las guías de procedimientos a recordar información, que acompañadas de los formatos que soportan ciertas actividades facilitan la organización y la agilidad en el proceso, por ejemplo: En cuanto al proceso de selección del talento humano, gracias a los formatos de las

operaciones.																				
3. Corregir y/o modificar de procedimientos.	Revisión de guías de procedimientos para su transformación	11	31-marzo	23-junio								X	X	X	X	X	X	X	X	X
Resultados y discusión	Actividad 1	1	24-julio	24-julio																
Conclusiones y recomendaciones	Actividad 1	1	8-agosto	8-agosto																

Fuente: Elaboración propia.

Primera fase - Identificación:

Se observó de qué forma opera la asistente administrativa y contable, se analiza que esta persona tiene muchos de los conocimientos administrativos, adicionalmente tiene experiencia, aclara que en su capacitación la anterior asistente administrativa fue la persona encargada de explicarle las operaciones y responsabilidades del cargo, sin embargo, al momento de encontrarse a prueba ella olvidó algunos aspectos, buscando solución por medio de navegador web o haciendo preguntas, este evento aunque en pro de dar solución a las inquietudes, causaba contratiempos, errores, atrasos en los procedimientos por desconocimiento de información.

Se analiza que la capacitación que, aunque tuvo puntos positivos no contó con alguna herramienta guía que brindara soporte o ayuda a la nueva empleada al momento de olvidar

información. Esta persona del cargo administrativo le brinda información a la practicante para que esta la organice, redacte y construya las guías de procedimientos, tal cual ella los maneja y los trabaja, de esta forma se fue recolectando la información por parte de la estudiante.

Segunda fase - Capacitación e implementación del documento:

Momento de llevar a cabo la capacitación dirigida a la nueva asistente administrativa y contable, se observó que la información documentada ayuda a la hora de compartir información importante a la nueva trabajadora, en el momento de encontrarse a prueba contribuye a su labor, desempeño y a efectuar correctamente las tareas, la documentación es de utilidad a la hora de guiar al colaborador, recordar y tener presente la información que pueda ser olvidada.

Se visualizó que la gestión de la información tuvo un impacto positivo puesto que las guías de procedimientos son útiles dado que se pueden emplear de soporte para el desarrollo de las acciones, por ejemplo, mientras las tareas dentro del área administrativa se venían trabajando, al momento de tener dudas o incertidumbre se exploraban estas guías, según el caso y de esta forma esclarecer los interrogantes para dar el paso a seguir, evitando atrasos. Esta exploración de datos o información en el momento necesario beneficia la fluidez de las tareas a realizar por parte de la asistente administrativa y contable, así mismo es conveniente documentar las buenas prácticas que se manejan puesto que esto se traduce en experiencias que se han efectuado de forma exitosa y que son funcionales para su realización.

Fase tres – Corrección y actualización de información documentada:

Si bien la información documentada es aprovechada en cuanto al apoyo de las operaciones de los procesos, es importante corregir y actualizar ciertos de ellos, ya que las normativas pueden cambiar, o actividades pueden ser mejoradas para dar practicidad a las operaciones. Para llevar a

cabo esta fase la practicante al observar un error cometido o una mejora en ciertos procedimientos posteriormente se encargaba de hacer las correcciones pertinentes en la documentación, este proceso se llevó a cabo gracias a dialogar aquellos detalles a mejorar dentro de las charlas del equipo de trabajo conformado por el gerente, la asistente administrativa y la practicante. Estas opiniones colectivas aportaban a la mejora de la documentación, pues algunos de los procedimientos eran propensos a su corrección, mejora y actualización.

Caso de corrección: se observó que en el procedimiento del manejo del cuadro de pagos se realizaron algunas modificaciones en su formato para el cálculo automático de los pagos y adicional a esto se implementó colorimetría para su fácil identificación.

Caso de actualización: la plataforma de la DIAN dio apertura al manejo del aplicativo RADIAN en el cual se da la aceptación de las facturas de compra ante la DIAN, al momento de tener el conocimiento de esta nueva implementación se tomaron las instrucciones y al tener claros los pasos a realizar se inició a documentar el proceso.

7.5.2 Reconstrucción de la experiencia

La estudiante Natalia A. Algarra J. de noveno semestre realiza la práctica número tres en la empresa Sistemas Digitales de Colombia L.T.D.A. empresa que tiene como objetivo a futuro certificarse bajo la normativa ISO 9.001 del 2.015 de la cual entre sus dos primeros pasos se encuentran: el diagnóstico inicial (situación de la empresa para saber acerca de su funcionamiento) y la elaboración de la documentación con la que contará el sistema, propósito de la presente sistematización, documento nombrado como “Guía de procedimientos administrativos” el cual consta de una planilla estandarizada que contiene:

Encabezado fecha de modificación, la persona que elaboró, la versión del documento, la numeración de la página, el título y el logo de la empresa. Posteriormente se visualiza la tabla de contenido para una rápida ubicación del material, la introducción y objetivo del documento. Seguido inicia el desarrollo de contenido de los procedimientos, iniciando con el objetivo, alcance, responsable, diagrama de flujo, descripción detallada del procedimiento y anexos, que en este caso hacen parte de los formatos que acompañan algunas de las actividades. Cabe resaltar que el trabajo realizado dentro de la sistematización es uno de los primeros pasos que se deben seguir para llegar a certificar la empresa bajo la Norma ISO 9001:2015, puesto que es importante realizar una auditoría interna, la comprobación que la empresa cumple con los requisitos, auditoría de certificación, tomar las medidas y acciones correctivas, para así obtener el certificado.

El proyecto inició observando las guías de procedimientos de la empresa, al momento de realizar esta actividad la practicante pudo familiarizarse con algunas de las actividades que allí se ejecutaban, sin embargo, estas no se encontraban actualizadas puesto que le faltaban muchos de los procesos administrativos. La practicante teniendo en cuenta la planeación estratégica realizó el organigrama, plasmó en blanco y negro los valores, visión y misión de la organización, con estas actividades hubo una contextualización de la empresa. Se creó la lista de tareas operacionales, al anexar las tareas se identificaron los procesos administrativos y las responsabilidades que llevaba a cabo la persona encargada. Posteriormente la aprendiz obtuvo información más a detalle explicada por la asistente administrativa y contable, donde se le mostraba el paso a paso de ciertos procedimientos de los cuales se tomó nota y se aclararon algunas interrogantes. Estas actividades se realizaron de este modo con la idea de que con la ayuda del equipo de trabajo se compartiera la información pertinente a la estudiante para el desarrollo de su ejercicio.

8. Análisis de la intervención

La participación de la estudiante durante la sistematización obtuvo un buen resultado, puesto que se estandarizaron y crearon formatos requeridos para ciertas actividades los cuales son competentes pues permiten ahorrar tiempo, mantener un control, recolectar información, consultar o buscar referencias de movimientos anteriores, herramienta conveniente para dar continuación a algunos procedimientos administrativos. Algunos ejemplos realizados de formatos son, de registro / actualización de clientes o proveedores, avisos de pago, comunicaciones, controles de asistencia, de dotación, formatos de evaluaciones técnicas, entre otros.

La sistematización contribuyó a la empresa al crear una herramienta aprovechable para formalizar, interiorizar, comprender, capacitar y guiar al encargado en sus actividades administrativas, documentando las buenas prácticas, pasos, observaciones de forma explicativa y organizada para su fácil entendimiento. Evitando así la incertidumbre al momento de no tener u olvidar información, lo cual es oportuno al favorecer la fluidez en la ejecución de sus actividades, describiendo paso a paso los procedimientos divididos en tres capítulos: procesos administrativos, por ejemplo, el manejo del cuadro de pagos, liquidación de aportes parafiscales, cotización a proveedores, entre otros. Procesos contables como, por ejemplo, comprobantes de egreso, recibos de caja, facturación electrónica de venta, de compra, entre otros. Y procesos de talento humano, contratación, afiliación ARL, capacitación, entre otros.

9. Aprendizajes

9.1 Aportes significativos de la experiencia desde lo humano

Durante este proyecto fue satisfactorio tener la oportunidad de haber sido parte de un equipo de personas solidarias, que siempre estuvieron ahí para apoyarme, enseñarme y que con paciencia me explicaban las actividades, fue gratificante compartir con buenas personas de las cuales aprendí y tengo como ejemplo a seguir, por su resiliencia, fortaleza, cariño al realizar las labores, las ganas de compartir sus conocimientos y aprender no solo de las situaciones, sino que también de los demás.

9.2 Aportes significativos en lo profesional

Para mí como estudiante el apoyo y enseñanzas durante estos años de aprendizaje por parte de los docentes y el acompañamiento en este proyecto de sistematización, se ha convertido en conocimientos valiosos que me enriquecen de forma personal y profesional, saberes que me acompañarán en mi camino de ahora en adelante.

Este proyecto de sistematización aportó a mi vivencia profesional en gran magnitud, puesto que con anterioridad no había vivido una experiencia en un ambiente laboral profesional, con responsabilidades, el cumplimiento con un horario, tener criterio en ciertos escenarios, saber tomar decisiones, aprender la importancia de cada detalle, entender a las demás personas, saber desenvolverme ante diferentes situaciones en cuanto al clima laboral y hacer uso de la ética profesional.

9.3 Aportes significativos a las líneas de investigación del programa o un área disciplinar del campo profesional

La exposición de actividades que se llevan a cabo en diferentes contextos dentro de un ámbito profesional contiene valor para el campo disciplinar, pues son prácticas que vienen con distintos saberes, conocimientos, experiencias, datos e información que son usados dentro de un campo laboral, empleando saberes técnicos, su desarrollo, su manejo, su utilidad o funcionalidades. En este caso se realizó una contextualización en el campo de práctica con el fin de encontrarse al tanto de las operaciones, la explicación de los procedimientos dando lugar a la obtención de información necesaria que laboralmente es desarrollada en el área administrativa con datos tanto externos como internos y tareas que se llevan manejando desde el momento en el que se empezaron a implementar pues en su momento brindaron buenos resultados mediante la experticia, por otro lado otras operaciones no fueron las correctas o competentes durante el proyecto dando principio a su cambio correspondiente, así mismo se realizó un levantamiento de información inicial para dar iniciación a la construcción de las guías de procedimientos, este proceso fue propenso a la modificación de algunas de las actividades y a la creación de otras. Aportar a un cambio en sus procesos da cabida para el perfeccionamiento o mejora de los mismos, es allí donde se conoce el por qué, para que, los aspectos, antecedentes y modificaciones de las tareas, conocimientos que enriquecen el saber.

10. Referencias

Alonso-Arévalo, J. (2007). Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento.

Chavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. *Editorial Mac Graw Hill. México.*

Editorial Economía. (septiembre 2014). Definición de sistematización. URL: <https://economia.org/sistematizacion.php>

García, J. (1993). Auge de los Sistemas de Información y Documentación en las Organizaciones. *Cuadernos de documentación multimedia*, (2), 1.

GlobalSuite. (5 de marzo 2020). ¿Cuál es el objetivo fundamental de las normas ISO?. URL: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-son-normas-iso/>

Incontec Internacional, (2015). Sistema de gestión de la calidad. URL: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

López, F. (2008). El enfoque de gestión por procesos y el diseño organizacional. Universidad EAFIT. URL: <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/4496>

Maldonado, J. (2018). Gestión de procesos. Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH).

Morales, E. (2004). La gestión y los gestores de la información. "Bibliodocencia". vol. 4, n. 4 (2004), pp. URL: http://www.bibliodocencia.com/4/4_6.pdf

Torres, M. G. Á. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. Panorama editorial.

11. Anexos

Anexo - 1: Acuerdo opción de grado en Sistemas Digitales de Colombia L.T.D.A.

ELABORADO POR: Natalia Algarra. FECHA DE REVISIÓN: 03/03/2022 REVISADO POR: J. Darío Vega H.	ACUERDO OPCIÓN DE GRADO AC_202201	
--	--	--

La estudiante practicante Natalia Andrea Algarra Jiménez, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.075.686.554 de Zipaquirá, quien hace parte del Programa Administración de Empresas noveno semestre, realizará práctica profesional y Opción de Grado en Sistematización de aprendizajes en el campo de práctica Sistemas Digitales de Colombia Ltda. teniendo como objetivo de propuesta organizar y actualizar la documentación de la empresa en cuanto a sus procesos contables y operativos con la construcción de un manual de procedimientos internos teniendo el correspondiente aval por parte del representante legal, José Darío Vega Higuera identificado con cédula de ciudadanía No. 11.345.030 de Zipaquirá.

La estudiante y la Corporación Universitaria Minuto de Dios se comprometen a que la información y conocimiento generado es solo de tipo académico y de uso exclusivo de la Universidad, no se comprometerán nombres propios y demás información que es únicamente de interés para la empresa.

Se firma a los siete días del mes de marzo de 2.022.



José Darío Vega Higuera.
C.C. 11.345.030
Gerente.

Natalia Algarra.

Natalia Andrea Algarra Jiménez.
C.C. 1.075.686.554
Estudiante practicante.

S.D.C. Ltda.
Sistemas Digitales de Colombia
NIT. 800223518-7

Carrera 20 No. 6-44, Algarra III. Tel: (57)-6018515725, Zipaquirá – sdcltda@yahoo.com

Elaborado por: Sistemas Digitales de Colombia Ltda.

Anexo - 2: Encuesta Cualitativa

REALIZADO POR: Natalia Algarra.	ENCUESTA CUALITATIVA	Fecha: 12-10-2022
Encuesta dirigida a la asistencia administrativa y contable de la empresa Sistemas Digitales de Colombia L.T.D.A. Zibaquir.		
Nombre: Lady Ávila		
A continuación se presentan las preguntas, marcar con una X según corresponda:		
1. ¿Cree usted que a la empresa le falta actualizar las guías de procedimientos administrativos? Si (X) No () Por qué? Permite dar conocimiento para todo el personal el proceso a desarrollar, mejora continua, inducción, control interno, mejorar la comunicación, la imagen o ahorrar tiempo entre otros.		
2. ¿Opina usted que en cuanto a la organización del formato de las guías de procedimientos las descripciones de los pasos a paso, los textos en forma de dos columnas, las imágenes explicativas y la forma en general de las guías es la indicada y que visualmente ha sido desarrollada correctamente para su entendimiento? Si (X) No () Por qué? Danon detalle de como esta estructurada, roles y funciones que se llevan a cabo.		
3. ¿Piensa usted que las guías de procedimientos según su forma y fondo pueden ser entendibles para cualquier trabajador? Si (X) No () Por qué? Señala responsabilidades, describe el proceso, facilita un aprendizaje del personal.		
4. ¿Considera que al consultar las guías de procedimientos, estas le ofrecen una respuesta a detalle, con precisión y de forma sencilla? Si (X) No () Por qué? Señala de manera detallada los pasos que se deben seguir en caso que haya alguna duda.		
5. ¿Ha notado que las guías son de utilidad al momento de desconocer algunas de las tareas que hacen parte de algún proceso en específico o al recordar información que es olvidada? Si (X) No () Por qué? Ayuda a encontrar lo que se necesita en el momento preciso.		
6. ¿Cree usted que las guías de procedimientos describen en su totalidad las funciones que como asistente administrativo y contable se deben ejecutar dentro de sus labores diarias? Si (X) No () Por qué? Tiene información sobre diferentes procedimientos en secciones separadas.		
7. ¿Ha notado que durante la ejecución de las tareas administrativas se han reducido los errores, atrasos, falta de comprensión o desconocimiento de información (cuando se cuenta con las guías de procedimientos actualizadas)? Si (X) No () Por qué? Contiene descripción de lo que se hace y como hay que hacerlo, esto hace que reduzcan los errores.		
8. ¿Cree que las guías de procedimientos pueden ser de ayuda al momento de capacitar a nuevo personal encaminado al área administrativa? Si (X) No () Por qué? Ayuda a optimizar la capacitación, y permite acelerar el aprendizaje y aumentar la productividad.		
9. ¿Estima usted que es importante que para cada cargo se deba disponer de guías de procedimientos? Si (X) No () Por qué? Identifica irregularidades y evita que se produzcan fallas, Ayuda a tomar decisiones para cualquier cargo y prevenir obstáculos que se vayan presentando.		
Nota: (La anterior información se usará exclusivamente para fines académicos)		

Lady Ávila.

Encuesta elaborada por: Natalia Algarra J.

Contestada por: Asistente Administrativa Lady Ávila.

Anexo –3: Comunicación en constancia del trabajo realizado durante la sistematización



Zipaquirá, octubre 12 de 2022.

Estimados Señores:

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES / ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Corporación Universitaria Minuto De Dios
Centro Regional Zipaquirá
Cundinamarca

Nos permitimos informarles que la estudiante **Natalia Andrea Algarra Jiménez** del programa Administración de empresas, identificada con C.C. 1.075.686.554 realizó práctica profesional y opción de grado sobre el tema: **"Sistematización en apoyo a la gestión de la información de los procesos administrativos"** en Sistemas Digitales de Colombia L.T.D.A. con duración de seis meses, contribuyendo al área administrativa de la empresa en cuanto a las guías de procedimientos y creación de formatos de soporte para las actividades.

Cordial saludo,



JOSE DARIO VEGA HIGUERA
Representante Legal
S.D.C. LT.D.A.

S.D.C. Ltda.
Sistemas Digitales de Colombia
NIT. 800223518-7

Carrera 20 No. 6-44, Algarra III, Zipaquirá. Tel: (57)-6018515725, sdcltda@yahoo.com

Elaborado por: Sistemas Digitales de Colombia Ltda.

