



Sistematización de práctica profesional:

Reflexiones y Aprendizajes derivados de la implementación de una matriz de control documental
en Medicadiz S.A.S.

Yeims Anthony Florez Castellanos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Centro Sur (Sur)

Centro Universitario Ibagué (Tolima)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2026

Sistematización de práctica profesional:
Reflexiones y Aprendizajes derivados de la implementación de una matriz de control documental
en Medicadiz S.A.S.

Yeims Anthony Florez Castellanos

Sistematización de experiencia presentado como requisito para optar al título de Administrador
de Empresas

Director

Cristian Camilo Montero Jiménez

Esp. Gerencia de Proyectos

Co-director

Nepzon Armando Gutiérrez Molina

Mg. En Economía

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Centro Sur (Tolima)

Centro Universitario Ibagué (Tolima)

Programa Administración de Empresas

mayo de 2026

Dedicatoria

En primer lugar, le dedico este trabajo a Dios, quien me proporcionó la claridad, la constancia y la fuerza que se requieren para progresar en cada fase de este proceso de formación y terminarlo con éxito.

A mi esposa, por su apoyo constante, su confianza y su paciencia durante todo este recorrido, y a mi hija, quien, mientras avanzaba en la construcción de este trabajo, me regaló la dicha de verla dar sus primeros pasos, convirtiéndose en una de mis mayores motivaciones. A mis padres, por ser un modelo de dedicación y esfuerzo, quienes, a través de su ejemplo, me inspiraron a seguir adelante incluso en tiempos difíciles.

Finalmente, quiero dedicar este logro a mi desarrollo personal y profesional, que se ha dado a través de un proceso que no solo simboliza el logro de una meta académica, sino también la formación de aprendizajes que influirán en mi camino por venir.

Agradecimientos

Agradezco sinceramente al Profesor Cristian Camilo Montero por su continua compañía, orientación académica y exigencia en el transcurso de este proceso quien me ayudo a robustecer el análisis crítico y la complementación de este trabajo, sus contribuciones fueron esenciales.

A la organización Medicadiz, por darme la oportunidad de realizar mi práctica profesional en un ambiente que posibilitó que aprendiera y aplicara mis conocimientos en circunstancias reales. Este espacio fue fundamental para la elaboración de la experiencia que se sistematiza en la actualidad.

Agradezco especialmente a Jessica Clavijo, mi Jefa directa, por su acompañamiento, confianza y apoyo a lo largo de la práctica. Su apoyo y guía ayudaron a que las actividades se desarrollaran, así como a lograr los objetivos planteados.

En última instancia, doy las gracias a todas las personas que, de una forma u otra, colaboraron en este proceso al contribuir con su conocimiento, experiencia y deseo de aprender.

Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Lista de figuras.....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	11
Introducción	13
1. Descripción y análisis del contexto del lugar de práctica	16
1.1 Contexto macro.....	16
1.2 Contexto micro.....	17
1.3 Institución Medicadiz.....	19
1.4 Análisis del lugar de prácticas	20
2. Planteamiento del problema.....	22
3. Objetivos: General y específicos.....	26
3.1 Objetivo general.....	26
3.2 Objetivos específicos	26
4 Justificación	27
5 Elementos teóricos	30
5.1 Antecedentes.....	30
5.2 Marco Teórico.....	31
5.2.1 Teoría de la sistematización de experiencias	31
5.2.2 Teoría de la burocracia.....	32
5.2.3 Teoría de la gestión del talento humano	32
5.2.4 Teoría de la gestión documental	33
5.2.5 Teoría de la administración y control organizacional	34
5.3 Marco Conceptual.....	34
5.3.1 Sistematización de experiencias.....	34
5.3.2 Gestión documental	34
5.3.3 Talento humano	34
5.3.4 Gestión del talento humano.....	35

5.3.5	Matriz de control documental	35
5.3.6	Cumplimiento normativo	35
5.3.7	IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud).....	35
5.3.8	Control documental.....	35
5.3.9	Sistema de información.....	36
5.3.10	Auditoría	36
5.3.11	Mejora continua	36
5.4	Marco Legal.....	36
5.5	Marco normativo. (Interno).....	38
6	Metodología	39
6.1	Enfoque metodológico de la sistematización.....	39
6.2	Enfoque de Análisis de la experiencia	40
6.3	Objeto de sistematización	41
6.4	Criterios de selección de la experiencia.....	42
6.4.1	Relevancia administrativa y organizacional.....	42
6.4.2	Cumplimiento normativo en el sector salud.....	42
6.4.3	Impacto en la eficiencia de los procesos.....	43
6.4.4	Participación y rol del estudiante en el proceso.	43
6.4.5	Generación de aprendizajes y posibilidad de replicabilidad.	44
6.5	Preguntas orientadoras.....	44
6.6	Personas involucradas en la experiencia.....	45
6.7	Instrumentos de recolección de información	47
6.7.1	Revisión documental.....	48
6.7.2	Matriz de control documental.	48
6.7.3	Observación directa.	49
6.7.4	Listas de verificación (checklist).	49
6.7.5	Informe de seguimiento.	50
6.7.6	Cronograma de implementación del plan de mejora.....	50
6.7.7	Contexto temporal.....	52
6.8	Aplicación de los instrumentos y procesamiento de la información.....	53
7	Análisis de la experiencia sistematizada, de acuerdo con resultados.....	55
7.1	Descripción de la experiencia.	55

7.2	Impacto administrativo y organizacional – Resultados obtenidos.	60
7.2.1	Diagnóstico inicial de la gestión documental.....	61
7.2.2	Implementación de la matriz de control documental.	61
7.2.3	Mejora en el control y seguimiento documental.	67
7.2.4	Aporte al cumplimiento normativo.	67
7.2.5	Limitaciones y aprendizajes de la experiencia.....	68
7.3	Impacto académico.	68
7.4	Impacto desde lo práctico	69
7.5	Impacto en el perfil profesional.	70
7.6	Impacto en la Empresa.....	71
7.7	Lecciones aprendidas.....	72
7.8	Desafíos y gestión del cambio	73
7.8.1	Desafío 1: Desorganización y dispersión de la información.....	74
7.8.2	Desafío 2: Falta de control sobre documentos vencidos o incompletos.	74
7.8.3	Desafío 3: Resistencia al cambio en los procesos administrativos	74
7.8.4	Desafío 4: Limitaciones en la cultura de actualización documental.	75
8	Interpretación crítica y competencia discursiva de la sistematización de la practica	76
8.1	La crítica desde la teoría.	76
8.2	Crítica desde la experiencia.	77
8.3	Aprendizajes y aportes de la experiencia al contexto académico y organizacional.....	79
8.4	Transformación de la experiencia en conocimiento.....	81
9	Conclusiones.....	83
10	Recomendaciones	86
11	Referencias.....	88
12	Anexos	90

Lista de figuras

Figura 1 Localización del municipio de Ibagué, departamento del Tolima en Colombia	16
Figura 2 Panorámica de la Clínica Medicadiz en Ibagué.....	18
Figura 3 Colaboradores asistenciales de Medicadiz.....	19
Figura 4 Equipo de Talento Humano en Medicadiz S.A.S (Celebración de Halloween)	20
Figura 5 Ubicación de trabajo correspondiente al practicante	21
Figura 6 Circular oficial por requerimientos de documentos.....	38
Figura 7 Equipo administrativo de la clínica Medicadiz. (Calle de honor por despedida de pensión).....	46
Figura 8 Cronograma de prácticas. Diagrama de Gantt.	51
Figura 9 Línea del tiempo de las Prácticas profesionales de Medicadiz.....	52
Figura 10 Gestión documental en acción: búsqueda de carpeta.....	56
Figura 11 Informe de avance durante comienzo del año 2026.....	58
Figura 12 Campaña de actualización documental.....	58
Figura 13 Socialización de indicaciones al equipo médico.....	59
Figura 14 Ceremonia de Exaltación – Reconocimiento a su Destacada Práctica Profesional.	60
Figura 15 Encabezado (Datos básicos del colaborador).....	62
Figura 16 Encabezado (Documentos pertinentes al contrato).....	62
Figura 17 Encabezado (Soportes de hoja de vida)	63
Figura 18 Encabezado (Cursos y certificados).....	63
Figura 19 Encabezado (EMO, afiliaciones y adicionales)	64
Figura 20 Encabezado (Porcentajes de avance según criterio).	64
Figura 21 Avance documental por habilitación	65
Figura 22 Equipo de Talento Humano.	82

Resumen

La sistematización actual de la práctica profesional examina la experiencia llevada a cabo en el campo de gestión documental del talento humano en una organización del sector salud, la cual se basa en la aplicación de un instrumento de control que está diseñado para optimizar la organización, supervisión y rápida búsqueda de los datos laborales, teniendo en cuenta que el procedimiento se realizó desde una perspectiva mixta que posee datos cualitativos y cuantitativos, que posibilitaron la reconstrucción de la experiencia vivida, la detección de problemas operativos y el desarrollo de aprendizajes que pueden ser aplicados al entorno organizacional.

Se observaron durante la práctica deficiencias relacionadas con la dispersión de documentos correspondientes a los expedientes de los colaboradores, la falta de procedimientos estandarizados para el control y mantenimiento de los documentos y las dificultades en el rastreo de información del personal, por lo tanto, como respuesta, se creó y aplicó una matriz de control documental que permitió establecer los registros, supervisar los estados documentales y tomar decisiones contundentes frente a soportes pendientes.

Desde una perspectiva reflexiva y contextualizada, se realizó un análisis del proceso a través de métodos como la observación directa, el registro de la experiencia usando instrumentos de seguimiento y la revisión documental, además, los resultados obtenidos muestran que la organización de la información ha mejorado, los procesos internos son más claros y la gestión administrativa ha tomado mayor confianza en las respuestas de requerimientos por parte de auditorías.

Por último, la sistematización posibilitó convertir la experiencia práctica en un conocimiento altamente valioso para la vida personal, resaltando el valor de la gestión documental como soporte estratégico en las organizaciones y proporcionando elementos que pueden ser reproducidos o modificados en entornos semejantes.

Palabras clave: Gestión de documentos, Gestión de recursos humanos, Organización de la información, Prácticas profesionales, Mejora organizacional.

Abstract

The current systematization of the professional internship examines the experience carried out in the field of human talent document management within a healthcare sector organization. It is based on the implementation of a control instrument designed to optimize the organization, supervision, and rapid retrieval of labor data, considering that the process was conducted from a mixed perspective that includes both qualitative and quantitative data. This approach made it possible to reconstruct the lived experience, identify operational problems, and develop learnings that can be applied to the organizational environment.

During the internship, deficiencies were observed related to the dispersion of documents corresponding to employee records, the lack of standardized procedures for document control and maintenance, and difficulties in tracking personnel information. Therefore, as a response, a document control matrix was created and implemented, allowing the establishment of records, monitoring of document statuses, and making decisive decisions regarding pending documentation.

From a reflective and contextualized perspective, an analysis of the process was carried out through methods such as direct observation, the recording of the experience using monitoring instruments, and document review. In addition, the results obtained show that the organization of information has improved, internal processes are clearer, and administrative management has gained greater confidence in responding to audit requirements.

Finally, the systematization made it possible to transform the practical experience into highly valuable knowledge for personal development, highlighting the importance of document management as a strategic support within organizations and providing elements that can be replicated or adapted in similar contexts.

Keywords: Document management, Human resource management, Information organization, Professional internships, Organizational improvement.

Introducción

La sistematización de la práctica profesional se establece como un ejercicio académico que va más allá de describir actividades ejecutadas, ya que posibilita una reconstrucción crítica de una experiencia en un entorno organizativo auténtico y el propósito de este proceso es entender no solo lo que ha ocurrido, sino también analizar las dinámicas internas, detectar problemas importantes y desarrollar aprendizajes que contribuyan al desarrollo profesional y a la consolidación institucional, así que, la sistematización se vuelve un puente entre la práctica y la teoría, en el que se demuestra el conocimiento adquirido académicamente con las condiciones reales del entorno laboral.

Este trabajo refleja la experiencia acumulada en el campo de gestión documental del talento humano en una entidad del sector salud, donde la información es esencial para que los procesos administrativos funcionen correctamente y se cumplan las exigencias legales y normativas, por lo que, en estas circunstancias, la gestión de documentos no solo supone guardar información, sino además organizarla, controlarla, actualizarla y garantizar su disponibilidad en el momento adecuado, ya que estos factores influyen directamente en la eficacia de las operaciones y en la calidad con que se toman decisiones.

A lo largo de la práctica profesional, se presentaron varias circunstancias que impactaban la gestión de los datos vinculados con los colaboradores, también se identificaron, entre otras cosas, la falta de procedimientos estandarizados para el control y mantenimiento de los expedientes, limitaciones en el seguimiento y actualización de la información, así como la dispersión de documentos en varios formatos y ubicaciones. Estas problemáticas ocasionaban dificultades al consultar datos, demoras en la atención de solicitudes internas y externas, así

como potenciales riesgos en procesos de auditoría, donde la disponibilidad y fiabilidad de la información son esenciales.

A partir de este diagnóstico inicial se identificó la necesidad de crear una herramienta que hiciera posible organizar y sistematizar la información ya existente, lo cual facilitaría su acceso y supervisión, por lo tanto, como respuesta a esta circunstancia, se creó e implementó una matriz de control documental con el objetivo de afianzar los registros, supervisar el estado de los documentos y fijar una estructura clara para su seguimiento, a la vez, esta herramienta se propuso como una solución práctica y accesible, de acuerdo con los recursos que la organización tiene a su disposición, con el objetivo de tener un impacto directo en el mejoramiento de los procesos administrativos del departamento de talento humano.

La aplicación de esta herramienta, además de su implementación técnica, hizo que se generaran espacios para reflexionar acerca del valor estratégico que tiene la gestión documental dentro de las organizaciones, ya que no solo favorece el cumplimiento de las obligaciones legales, sino que también mejora la transparencia, la eficiencia y la capacidad de respuesta institucional una gestión apropiada de los datos, en este contexto, la experiencia adquirida demostró que pequeñas intervenciones, si están correctamente orientadas, tienen la capacidad de producir mejoras notables en la calidad de los procesos y en la organización del trabajo.

Por otro lado, el propósito de esta sistematización, fue reconstruir y examinar de manera crítica la experiencia desarrollada durante el proceso de diseño e implementación de la matriz de control documental en el área de talento humano, reconociendo las lecciones aprendidas, los obstáculos enfrentados, las decisiones tomadas y los resultados alcanzados a lo largo del ejercicio profesional, así que, desde este punto de vista, el trabajo no consiste solamente en

relatar las actividades que se han llevado a cabo, sino también en entender la experiencia como un recurso de conocimiento que puede ser aplicado a contextos organizacionales parecidos.

Para concluir, esta intervención tiene como objetivo brindar elementos de reflexión acerca de la relevancia que tiene la gestión documental como un soporte estratégico para las entidades del sector salud, enfatizando la importancia de implementar procedimientos para controlar, supervisar y actualizar los datos laborales, a la vez que, busca reforzar el lazo entre el saber académico y la práctica profesional, evidenciando que pensar críticamente sobre las experiencias posibilita la creación de aprendizajes positivos para el desarrollo institucional y la capacitación a nivel profesional.

1. Descripción y análisis del contexto del lugar de práctica

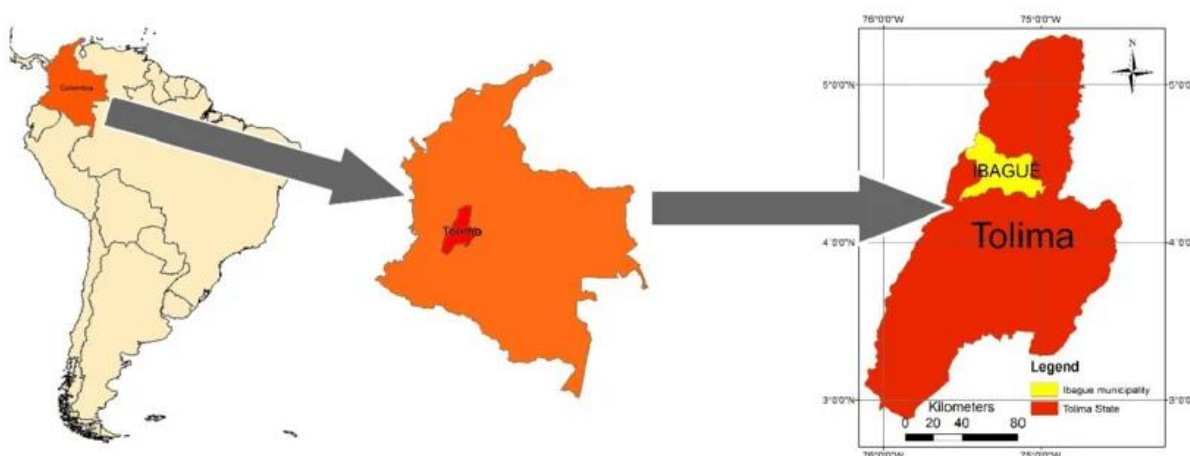
1.1 Contexto macro.

Con más de 540.000 habitantes, la ciudad de Ibagué, siendo la capital del Tolima, básicamente es una de las localizaciones urbanas más importantes de la región andina. Su posición estratégica hace ayuda a la comunicación entre el occidente y el centro del país, lo que permite que se desarrollen actividades de servicios y económicas.

En cuanto a economía, la base productiva de Ibagué está fundamentada mayormente en el sector servicios, después en el comercio, luego en la industria y finalmente en la agricultura, además de tener una gran variedad de gastronomía tolimense que enamora a cualquier turista ((DANE), 2023). Sin embargo, en este escenario, el sector de la salud se ha vuelto relevante a raíz del aumento en los servicios médicos demandados por la población, tanto rural como urbana y que por la posición geográfica sea un sitio estratégico visitado por muchos pacientes regionales e incluso nacionales.

Figura 1

Localización del municipio de Ibagué, departamento del Tolima en Colombia



Nota. Tomado de Martínez Rivillas (2022), ResearchGate.

El predominio del sector servicios en la ciudad de Ibagué ayuda a que las instituciones de salud se fortalezcan, situación que genera una transformación en el aumento contundente de empleo y la economía local.

Por lo tanto, es importante redactar sobre la red de instituciones públicas y privadas que proporcionan servicios de atención médica en Ibagué, como clínicas, hospitales, EPS e IPS, las cuales las constituye el sector salud. Estas organizaciones funcionan siguiendo un riguroso marco de normas, cuyo objetivo es asegurar la seguridad del paciente y la calidad del servicio, por medio de un personal capacitado y humanizado que cumpla con los estándares mínimos de habilitación según la resolución 3100 (Social, Resolución 3100 de 2019: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud, 2019). La complejidad del sector de la salud demanda que la información, sobre todo aquella vinculada con el talento humano, esté bien organizada. Esto hace que la gestión documental sea un componente esencial para cumplir con las exigencias legales y para optimizar el funcionamiento institucional.

Algunas de las instituciones más destacadas son la Clínica Avidanti Ibagué, Medicadiz, Clinaltec y la Clínica Tolima, ambas privadas, además del Hospital Federico Lleras Acosta. Por otro lado, participan entidades fundamentales como las EPS (Sanitas, Salud Total, Nueva EPS, Famisanar, entre otros), que están a cargo del aseguramiento, y organismos de supervisión como la Superintendencia Nacional de Salud.

1.2 Contexto micro

Entrando un poco más en materia, es importante destacar que la práctica profesional se desarrolló en la Clínica Medicadiz, una institución prestadora de servicios de salud que forma parte del sector privado en la ciudad de Ibagué. Esta entidad ofrece atención médica a la población, contribuyendo al sistema de salud local y al bienestar de los pacientes, una clínica

ubicada estratégicamente en una de las zonas que actualmente está en mayor desarrollo en la ciudad de Ibagué, más exactamente en el barrio La Samaria, en la cual se localizan importantes industrias como Nutresa, Colombina, Avicola Triple A, Alpina y Mercacentro N° 10.

Figura 2

Panorámica de la Clínica Medicadiz en Ibagué



Nota. Tomado de Caracol Radio (2023), “Empresa inversionista adquirió Clínica Medicadiz de Ibagué”.

1.3 Institución Medicadiz

La Clínica MEDICADIZ comenzó a funcionar aproximadamente en el año 1990, cuando un grupo de expertos y profesionales de la salud decidieron llevar a cabo la enorme labor de fundar una organización, que hoy se llama MEDICADIZ S.A.S. En sus inicios, esta organización se conocía como SOCIEDAD MÉDICA FUTURO. La construcción finalizó en 1995 y el 1 de septiembre, con la primera operación quirúrgica, se inauguró para el público.

En términos organizativos, la clínica se caracteriza por una estructura de tipo jerárquico-funcional, en la cual se determinan niveles que permiten tener una fluidez en la toma de decisiones permitiendo procesos más livianos y una comunicación asertiva con cada una de las áreas. El nivel directivo, que se ubica en la parte superior, es responsable de determinar las políticas, directrices y métodos institucionales. Esto es de vital importancia, teniendo en cuenta que se deben cumplir con los requerimientos y estándares del sector salud. Desde este nivel, se activan los sectores administrativos conformados por la parte gerencial, financiera, de convenios, y talento humano, que desempeñan un papel clave en el apoyo al funcionamiento interno, y por otro, la parte asistencial que están conformadas por urgencias, hospitalización, UCI, oncología, imágenes, consulta externa, entre otros.

Figura 3

Colaboradores asistenciales de Medicadiz.



Nota. Tomado de Facebook (s.f.), publicación de página/perfil.

1.4 Análisis del lugar de prácticas

Desde hace más de un año soy colaborador del área de Talento Humano de Medicadiz, equipo que está conformado por una Líder de Talento Humano, un Profesional de Selección y un Profesional de contratación siendo este último el cargo que desarrollo.

En mi experiencia laboral, logre identificar diferentes problemáticas que afectan directamente el área de Talento Humano y que representaban oportunidades de mejora importantes en esta organización. Una significativa oportunidad de mejora. Sin embargo, no fue sino hasta cuando se presentó la oportunidad de realizar mis prácticas laborales donde se me permitió tomar acciones sobre algunos de los problemas identificados y desarrollar soluciones que permitieran cualquier tipo de mejora.

Figura 4

Equipo de Talento Humano en Medicadiz S.A.S (Celebración de Halloween)

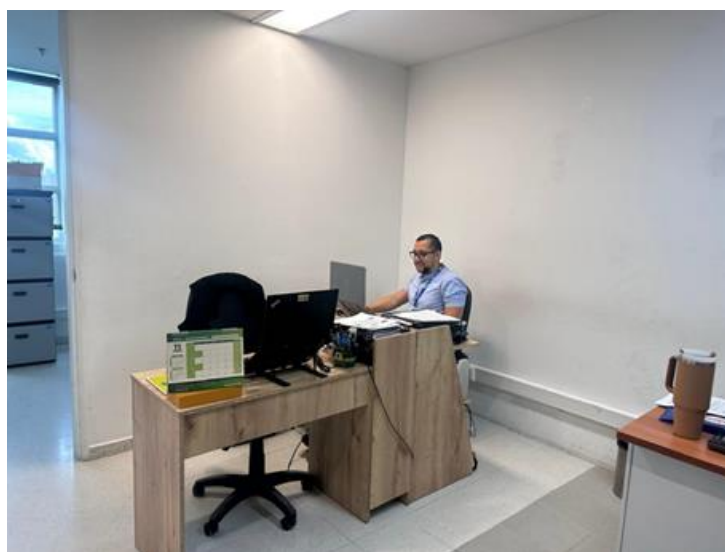


Nota. Imagen tomada de la página oficial de Facebook de Medicadiz S.A.S.

Las prácticas desarrolladas en la modalidad de contrato laboral se desarrollaron desde agosto de 2025 hasta noviembre de 2025 dando lugar a una implementación que actualmente se continúa desarrollando y que ha permitido ahorrar tiempos de respuesta hasta en un 99,1%, teniendo en cuenta que anteriormente se tardaba hasta 5 días y ahora solo basta de una hora para generar una contestación, además de analizar avances en los pendientes, suponiendo que un colaborador se encuentre en el 0% de su cumplimiento y que al ser notificado y elabore los cursos necesarios este por encima del 80%. El desarrollo de la herramienta surgió cuando un grupo de personas pertenecientes al Ministerio de Salud asistió a la clínica con fines de realizar auditorías a los expedientes de los colaboradores, sin embargo, en el proceso de dicha auditoria, no se generaron respuestas contundentes a las preguntas y observaciones emitidas por ellos mismos ocasionando creación de hallazgos negativos a la clínica, así que, cree una matriz documental que nos permitiera tener acceso a tiempo real del estado de habilitación de cada uno de los colaboradores y que además nos arrojará un avance medible.

Figura 5

Ubicación de trabajo correspondiente al practicante



Nota. Fotografía tomada por el autor en las instalaciones de Medicadiz S.A.S.

2. Planteamiento del problema

La sistematización de la práctica profesional como opción de grado tiene como propósito fundamental construir, examinar y reflexionar críticamente sobre las experiencias que se han desarrollado a lo largo de las prácticas laborales. Esto es un gran puente entre los conceptos adquiridos durante la etapa de formación en la Universidad y la ejecución de funciones en las prácticas laborales, afianzando en gran materia todos esos conocimientos, por lo tanto, el trabajo profesional se convierte en un espacio de formación donde el estudiante no solo se encuentra desarrollando trabajos universitarios, sino que también analiza e interpreta diferentes procesos que tienen la compañía, situación que permite generar las oportunidades de mejora que luego dan lugar a la sistematización y a futuro plazo es la partida de una gran idea en otra compañía o el complemento de una gran creación.

En este marco, la sistematización de experiencias permite recuperar el conocimiento generado en la práctica, convirtiéndolo en un insumo valioso para la mejora continua de los procesos organizacionales. Con respecto a Oscar Jara, este proceso permite entender las dinámicas de una experiencia, reconocer sus éxitos y problemas y generar aprendizajes que ayuden a cambiar la realidad institucional. (Holliday, 2018).

La práctica profesional desarrollada en la Clínica Medicadiz permitió evidenciar la importancia que tiene el ámbito documental en cada uno de los colaboradores y que hace parte directamente del área del Talento Humano y es un componente clave dentro del funcionamiento organizacional, especialmente en el sector salud, donde el cumplimiento de requisitos normativos es indispensable para garantizar la calidad del servicio y la habilitación de los profesionales. En este orden de ideas, la adecuada organización, control y seguimiento de la documentación del personal se convierte en un elemento estratégico para evitar riesgos

administrativos y legales, ya que, al pertenecer a un gremio de la salud, el Ministerio de Salud y las EPS constantemente hacen auditorías para identificar cualquier anomalía.

El diagnóstico de la situación se llevó a cabo a lo largo de las prácticas profesionales por medio de la observación directa de los procedimientos administrativos del área de talento humano, el análisis documental de los expedientes laborales y el seguimiento constante a las labores vinculadas con auditorías y supervisión documental, además, la comunicación continua con el equipo de trabajo hizo posible detectar problemas que eran reiterativos en la localización de los soportes, inconsistencias en la actualización de documentos y demoras en validar los requisitos necesarios para el personal asistencial, por lo tanto, estas circunstancias eran particularmente evidentes cuando se requería una respuesta inmediata a auditorías, verificaciones de entidades externas o necesidades internas.

Sin embargo, durante el desarrollo de la práctica se identificó una problemática relacionada con la gestión documental del talento humano, evidenciada en la falta de organización centralizada de la información, dificultades en el control de los documentos, ausencia de herramientas eficientes para el seguimiento de fechas de vencimiento y limitaciones en la disponibilidad de la información al momento de ser requerida. Estas situaciones generan riesgos significativos para la institución, tales como el incumplimiento de los estándares establecidos en la Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social, así como posibles hallazgos en procesos de auditoría y afectaciones en la eficiencia administrativa (Social, Resolución 3100 de 2019, '2019).

Desde el punto de vista empresarial, los problemas detectados no solo se debían a factores estructurales vinculados con la manera en que se llevaba a cabo el control documental en el área sino también al hecho de que para el cargo que ejecuto actualmente, antes se tenían en

cuenta perfiles de personas graduadas en Psicología y este perfil daba prioridades a otro tipo de capacidades innatas del área psicológico, por lo tanto, al tener un estudiante en Administrador de Empresas, con capacidad de análisis de datos y soluciones basadas en indicadores, desde esta perspectiva se logró crear una oportunidad de mejora en la problemática., así que, primero, se constató la falta de procedimientos estandarizados para recibir, verificar, actualizar y hacer seguimiento a los documentos del personal ya que esto provocaba que numerosas actividades dependieran de métodos informales basados en la experiencia cotidiana de cada miembro del equipo, además, se constató que el seguimiento documental no se efectuaba de forma preventiva ni regular, sino principalmente cuando aparecían requerimientos de auditoría o peticiones urgentes lo cual provocaba la acumulación de documentos pendientes, vencimientos no detectados a tiempo y problemas para asegurar información al día teniendo en cuenta que, no había una herramienta centralizada que hiciera posible ver de manera rápida y ordenada el estado documental de cada colaborador.

Asimismo, la distribución de funciones y la carga operativa del área hacían difícil reservar tiempo específico para el control documental, ya que era necesario atender al mismo tiempo a múltiples tareas administrativas, así que, estas circunstancias hacían que el proceso documental se considerara un trabajo secundario en comparación con otras necesidades urgentes del servicio, a la vez, se detectó que era necesario consolidar procesos de capacitación y sensibilización acerca de la relevancia del cumplimiento documental, debido a que algunos miembros del personal no veían el efecto administrativo y normativo que podría resultar de la falta de actualización de soportes o certificaciones. Por otro lado, el acceso rápido y fiable a los expedientes documentales era más complicado debido a las limitaciones en la sistematización de datos, sobre todo cuando había que responder a auditorías externas o validar requisitos

solicitados por entidades de control, por lo tanto, las deficiencias detectadas en el proceso no solo repercutían negativamente en la organización interna del área, sino que también suponían amenazas vinculadas con el cumplimiento de las normativas y la capacidad de respuesta de la institución.

Además, en el contexto normativo del sector Salud se exige que las instituciones mantengan información actualizada y verificable sobre el profesional de la salud, lo que requiere contar con procedimientos de control documental eficaces y métodos para el incumplimiento de esta. Precisamente el incumplimiento de estas normas puede resultar en sanciones impuestas por entidades de control, como la Superintendencia Nacional de Salud, lo que subraya la relevancia de tratar esta problemática desde un enfoque estratégico y organizacional.

3. Objetivos: General y específicos

3.1 Objetivo general

Analizar críticamente la experiencia desarrollada durante la implementación de una matriz de control documental en Medicadiz S.A.S., generando reflexiones, aprendizajes y conocimiento sobre su contribución al fortalecimiento del cumplimiento normativo del talento humano.

3.2 Objetivos específicos

Contextualizar teóricamente la experiencia, identificando los fundamentos conceptuales y normativos de la gestión documental del talento humano en IPS.

Sistematizar la experiencia vivida mediante la metodología planteada (enfoque cualitativo–interpretativo con apoyo de indicadores), reconstruyendo de forma rigurosa los momentos, decisiones, estrategias y dificultades del proceso.

Analizar los resultados de la implementación de la matriz de control documental, identificando logros, brechas y transformaciones en los procesos de gestión del talento humano.

Interpretar críticamente los hallazgos para producir reflexiones y aprendizajes sobre el sentido e impacto de la experiencia en lo personal, lo profesional y lo institucional.

Formular conclusiones y recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo del control documental y al fortalecimiento del cumplimiento normativo del talento humano en las IPS.

4 Justificación

La sistematización de la práctica profesional que se llevó a cabo en la Clínica Medicadiz es importante para entender, analizar y reinterpretar las experiencias vividas, además de poner en práctica algunos de los conocimientos adquiridos durante mi preparación universitaria. Además de ser un requisito académico, esta opción de grado me permite encontrar una crítica en el ámbito teórico frente a la realidad vivida como tal en la institución.

En este contexto, la sistematización de la experiencia toma un papel muy importante, ya que permite analizar toda la estructura organizativa, específicamente aquellos que tienen que ver con la gestión de documentos de los colaboradores, los cuales son cruciales para el correcto funcionamiento de las instituciones que brindan servicios en el área de la salud. En un gremio con una regulación muy estricta, en el que cumplir con las exigencias legales es un requisito esencial, la organización, supervisión y seguimiento de los documentos tienen una importancia de alta prioridad no solo para prevenir sanciones, sino también para asegurar la calidad del servicio y la integridad del paciente.

Asimismo, el fortalecimiento de los procesos documentales tuvo un efecto directo en la dinámica institucional y en los colaboradores, ya que posibilitó optimizar el control de requisitos obligatorios, simplificar el acceso a la información laboral y ofrecer mayor transparencia con respecto al estado documental de cada miembro del personal lo cual ayudó a reducir los riesgos relacionados con la documentación incompleta o caducada, lo que facilitó una respuesta más rápida ante auditorías y requisitos normativos, de la misma manera, la puesta en marcha de mecanismos de control posibilitó el fortalecimiento de la estructura interna del área de talento humano, lo cual mejoró los tiempos de búsqueda y revisión documental y tuvo un efecto positivo en la eficacia administrativa de la institución.

Desde esta perspectiva, la pertinencia de este ejercicio está en que requiere analizar cómo estos procesos se llevan a cabo en un contexto real, identificando nuestras fortalezas y debilidades. La sistematización genera que salgan a la luz diversos problemas que, en buena parte de los casos, pasan inadvertidos en la rutina de trabajo, como el riesgo relacionado con la caducidad de cursos obligatorios, la falta de instrumentos eficaces para el control documental o la dispersión de información. Cuando se identifican este tipo de oportunidades de mejora podemos pasar a desarrollar un sin número de soluciones que nos permitirían mejorar los resultados, por lo tanto, nuestro enfoque de investigación va enlazado con la sub línea 4 (Gestión empresarial y gobierno corporativo).

Además, esta sistematización es importante porque va más allá de la experiencia individual de cada uno de los practicantes. Si bien es cierto el procedimiento supone un ejercicio de aprendizaje individual, su valor radica verdaderamente en la contribución que puede aportar a la institución y al sector en general. Dejar evidencia de la experiencia es una base fundamental para futuros profesionales o incluso directivos que presenten problemáticas similares y les sirva como materia prima para la construcción de su idea.

Por otro lado, este trabajo contribuye a la fabricación de conocimiento aplicado al posibilitar los vínculos entre los principios teóricos tratados durante la etapa académica y las dinámicas reales que ocurren en un entorno organizacional del sector salud, así que, desde este punto de vista, la sistematización tiene importancia en términos académicos, ya que no se restringe a detallar una experiencia práctica, además, realiza una interpretación crítica de las circunstancias observadas, examina sus causas y reflexiona acerca de las decisiones tomadas para enfrentar el problema detectado.

En este contexto, el ejercicio aporta al ámbito académico y organizacional al proporcionar una experiencia enmarcada sobre la gestión de documentos del talento humano en organizaciones que ofrecen servicios sanitarios, asunto que cobra mucha relevancia por las demandas administrativas y normativas del sector, además, los conocimientos adquiridos a partir de la aplicación de la matriz documental pueden ser utilizados como guía para próximas indagaciones, prácticas laborales o procedimientos institucionales que busquen mejorar de manera constante los procesos administrativos y fortalecer el control documental.

Finalmente, la importancia de la aplicación de la sistematización radica en que permite reconocer la práctica profesional como un momento de alta producción de conocimiento, en el cual el estudiante no es un participante más, sino un sujeto activo que observa, analiza, propone y transforma su entorno, además, permite identificar a la vez, las formas de liderazgo y jefatura de los encargados del proceso.

5 Elementos teóricos

5.1 Antecedentes.

La administración del talento humano y la gestión documental se han tratado en varias investigaciones como componentes estratégicos de las organizaciones, particularmente en situaciones en las que es crucial cumplir con la normativa, como sucede en el sector salud y ha sido tema de varias personas que han realizado un gran aporte:

Por ejemplo, en el repositorio de la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO se encuentran diferentes trabajos de grado que han analizado la importancia de sostener un control documental. Según Aguirre Pérez, K. D., Carmona Correa, S. J. y Rueda Paniagua, V. (2022):

Como segunda etapa encontramos la recepción de los documentos esta consiste en un conjunto de procesos que se enfocan en la verificación y control de los mismos, en la entidad los encargados de esto son las personas del área de gestión humana, en la actualidad no se realiza la verificación de estos formatos debido a la falta de personal que se encuentra en el área, ya que en el momento no hay una persona que desempeñe las funciones que se le atribuyen a la gestión del archivo. (p. 31)

Así que, este es precisamente la problemática principal de la compañía, ya que la revisión de documentos debía ser soportada por todo el equipo de Talento Humano ocasionando retrasos.

Por otra parte, se ha determinado que el control documental es un mecanismo de alta prioridad para cerciorarse que cada uno de los colaboradores estén cumpliendo con las normativas vigentes según el área de la compañía. Según Peñaranda Flórez, Y.A. y Centeno Rivera, D. (2025), “Además, se complementó la información mediante revisión documental, en la que se analizaron las actas del Comité de Bienestar Laboral del año 2024, el Plan de Bienestar

Social Laboral institucional y otros documentos normativos internos” (p. 23). En este sentido, No solo se recolectaron datos directamente (por ejemplo, encuestas o entrevistas), sino que también se revisaron documentos oficiales para complementar la información.

Asimismo, Zapata Palacio, I. C. (2021) señala que:

Durante la ejecución de las prácticas profesionales en el área de Talento Humano se empezó a realizar una revisión documental, se inició investigación de la normatividad vigente que estaba en el área, código sustantivo del trabajo y lineamientos a cumplir para la implementación del SGTH (Sistema de Gestión del Talento Humano). (p. 35)

Esto demuestra que, a partir de la implementación de las prácticas profesionales, la gestión documental se vuelve un componente esencial para la organización de los procesos en el campo del talento humano y para acatar las normativas.

5.2 Marco Teórico.

5.2.1 *Teoría de la sistematización de experiencias*

La teoría que entiende la sistematización como un proceso de reflexión crítica sobre la práctica, cuyo objetivo es generar conocimiento, es el enfoque metodológico de este trabajo.

Según Jara (2018):

Produce conocimientos desde la experiencia, pero que apuntan a trascenderla: una primera característica fundamental de la sistematización de experiencias es que permite producir nuevos conocimientos, que provienen directamente de experiencias vividas, las cuales son siempre expresión concreta y delimitada de una práctica social e histórica más amplia. (p. 78)

Bajo esta propuesta identificamos que la sistematización no relata solamente una experiencia en específico, sino que la prioridad está enfocada en la adquisición de conocimiento a lo largo de la misma, siendo específicamente para esta sistematización el área del Talento Humano, ya que se evidenciaron oportunidades de mejora frente a la documentación de cada uno de los colaboradores.

5.2.2 ***Teoría de la burocracia***

La teoría de la burocracia está ligada directamente en entender todo el tema formal en una compañía, analizar las normas internas, reconocer los procedimientos y aún más importante entender la estructura dentro de la misma, que para este caso de la experiencia, el sector salud se encuentra extremadamente regulado por los entes de control sanitarios, por lo tanto, la burocracia se comprende como un modelos que está ligado con la lógica legal, en la cual, existe un procedimiento para cada gestión establecido por unas estrictas normal y reglas previamente diseñadas por la compañía, que como resultado arroja procedimientos organizados, con eficiencia y precisos (Weber, 1922). La presencia de jerarquías definidas, funciones particulares y la observancia rigurosa de procedimientos formales son las características que distinguen a este modelo.

5.2.3 ***Teoría de la gestión del talento humano***

Esta teoría representa la prioridad que posee el mundo del recurso humano, ya que es la columna vertebral dentro de las compañías, por lo tanto, existe una necesidad en plantear una estructuración que permita realizar una gestión de procesos, control de actividades y resultado final.

Al respecto, (Chiavenato, 2017) menciona que el área del talento humano agrupa una serie de complementos que es lo que permite contener los colaboradores en una compañía y

genera ese sentido de pertenencia en cada uno, complementos que están enfocados en la integración, organización y desarrollo y que como resultado permite el cumplimiento de las estrategias organizacionales, por lo tanto, basados en la experiencia de esta sistematización, el cumplimiento de la documentación normativa en los colaboradores genera una excelente trayectoria en la compañía.

5.2.4 *Teoría de la gestión documental*

La teoría de la gestión documental representa el mantenimiento adecuado desde el principio hasta la disposición final de cada uno de los soportes documentales que genere la compañía, lo que permite una disponibilidad en cualquier momento, la integridad de cada uno de ellos y una alta confiabilidad.

Así que, la gestión documental es la agrupación de los procesos que permite que los documentos tengan un pertinente ciclo de vida por medio de un adecuado proceso técnico y una buena gestión administrativa, lo que permite la conservación y la consulta de cualquier expediente de manera rápida, sin embargo, algunas compañías que resguardan mas documentos físicos por necesidad y que dependen netamente de ellos debe permanecer de manera estratégica y totalmente disponible para alguna gestión de toma de decisión, auditoria o control (Cruz Mundet, 2012). Esta teoría respalda la relevancia de llevar a cabo herramientas como matrices de control documental para el seguimiento y la organización de la información del talento humano, lo que disminuye los peligros vinculados con la desactualización o pérdida de documentos, en el caso de la experiencia sistematizada.

5.2.5 ***Teoría de la administración y control organizacional***

En esta línea, las organizaciones deben poseer sistemas de información estructurados que les permitan monitorear sus procesos y verificar sus acciones. Por lo tanto, el control no es solamente una función de la administración, sino que también es un elemento esencial para garantizar que las decisiones se tomen de manera apropiada y que se cumplan las normas, al respecto (Agustín Gordillo 2011). Desde una posición en el derecho administrativo, se enfoca en el valor del control en la administración pública basado en un procedimiento que asegura una gestión legal y normativa.

5.3 **Marco Conceptual**

5.3.1 ***Sistematización de experiencias***

Se puede considerar la sistematización de experiencias como un proceso reflexivo que busca reconstruir e interpretar una práctica, con el objetivo de crear aprendizajes y conocimientos útiles para situaciones parecidas (Holliday, 2018).

5.3.2 ***Gestión documental***

La gestión documental incluye una serie de procedimientos administrativos y técnicos que tienen como objetivo la organización, planificación y supervisión de los documentos durante todo su ciclo de vida, para asegurar que la información sea confiable y esté disponible (Cruz Mundet 2012).

5.3.3 ***Talento humano***

El talento humano es el total de personas que integran una organización y cuya contribución, a través de sus competencias, habilidades y conocimientos, ayuda a alcanzar las metas institucionales (Chiavenato, 2017).

5.3.4 ***Gestión del talento humano***

Es la totalidad de los procesos destinados a la organización, planificación, control y desarrollo del personal en una entidad, que incluye la gestión de documentos e información necesarios (Chiavenato, 2017).

5.3.5 ***Matriz de control documental***

Esta clase de herramientas está vinculada con los procedimientos de gestión documental, que se entienden como mecanismos que facilitan el control, la organización y el seguimiento de la información dentro de una organización (Cruz Mundet, 2012).

5.3.6 ***Cumplimiento normativo***

Se refiere a la serie de actividades que llevan a cabo las organizaciones con el fin de asegurar que sus procesos se adecúen a las leyes vigentes. El cumplimiento de este proceso es fundamental para la habilitación de servicios y la operación institucional en el sector salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019).

5.3.7 ***IPS (Institución Prestadora de Servicios de Salud)***

Las IPS son organizaciones encargadas de ofrecer atención médica a la ciudadanía, cumpliendo con requisitos técnicos, administrativos y legales que garanticen la seguridad y calidad de los servicios (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016).

5.3.8 ***Control documental***

Puede definirse el control documental como el procedimiento que permite comprobar, actualizar y supervisar los datos incluidos en los documentos de una organización, con el objetivo de garantizar su actualidad y disponibilidad. Este proceso se sitúa dentro de los sistemas de gestión documental, que posibilitan la organización y el aseguramiento del acceso a la información institucional (Cruz Mundet, 2012).

5.3.9 ***Sistema de información***

Se define un sistema de información como el conjunto de componentes interconectados que hacen posible la recolección, procesamiento y distribución de datos en una entidad para respaldar la toma de decisiones (Laudon, 2016).

5.3.10 ***Auditoría***

La auditoría se puede concebir como un procedimiento sistemático de evaluación que posibilita la comprobación del acatamiento de requisitos, normas y procesos en el interior de una organización. En el campo de la salud, este procedimiento es esencial para asegurar tanto la calidad del servicio como que las disposiciones dictadas en la normativa vigente se cumplan en el sector salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016).

5.3.11 ***Mejora continua***

El enfoque de mejora continua es una estrategia organizacional que busca optimizar los procedimientos a través de la aplicación de acciones preventivas y correctivas, con el objetivo de incrementar la calidad y la eficiencia en las organizaciones (Deming, 1986).

5.4 **Marco Legal.**

✓ La Resolución 3100 de 2019, emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, define los requisitos y procesos para habilitar los servicios sanitarios. Esta reglamentación establece los estándares que las IPS tienen que cumplir, incluyendo la comprobación de los documentos del talento humano, como por ejemplo las certificaciones, la experiencia laboral y los títulos académicos. Esta resolución, en el marco de la sistematización, justifica la importancia de utilizar instrumentos para controlar los documentos que aseguren que se cumplen estos requisitos (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019).

✓ El Decreto 780, del año 2016, reúne las regulaciones actuales de la industria de la salud y determina los requisitos técnicos, administrativos y financieros que las entidades deben satisfacer para operar. Este decreto hace más fuerte el deber de conservar información del personal actualizada y que pueda ser verificada, lo cual está directamente relacionado con los procesos documentales examinados en la práctica (Ministerio de Salud y Protección Social, 2016).

✓ La Ley 594 de 2000 establece las normas para la función archivística del Estado y define los principios que rigen el ordenamiento, la preservación y el acceso a los documentos. Esta ley es esencial para la sistematización actual, porque dirige la correcta administración de documentos en la organización y asegura que la información esté disponible e íntegra (Congreso de la República de Colombia, 2000).

✓ La Ley 1581 del año 2012 regula el manejo de información sensible de individuos y establece normas para la protección de datos personales. Esta norma tiene una gran relevancia en el caso del talento humano, porque la documentación laboral contiene información que necesita estar protegida bajo principios de seguridad y confidencialidad (Congreso de la República de Colombia, 2012).

✓ Los lineamientos para el manejo de la historia clínica, que incluyen criterios de confidencialidad, organización y disponibilidad de la información, son establecidos por la Resolución 1995 del año 1999. Pese a que se enfoca en la información clínica, sus postulados son aplicables a la administración de documentos en general en el sector de la salud (Ministerio de Salud, 1999).

5.5 Marco normativo. (Interno)

Figura 6

Circular oficial por requerimientos de documentos.

		
Relación de Cursos y Documentos Obligatorios Personal Directo y OPS - Vigencia 2025		
Fecha de Actualización:		
25/01/2015		
Elaborado por:		
Talento Humano		
Circular No. 01-2025		
TIPO VIINCULACIÓN	PERSONAL DIRECTO	Normativo
ASISTENCIAL	CERTIFICADO DE SOPORTE VITAL BÁSICO	Resolución 3100
	PÓLIZA RC - 200 SMLV	Normativa Interna
	CERTIFICADO GESTIÓN DEL DUELO (Aplica para personal de Unidades Especiales UCIS)	Resolución 3100
	FORMACIÓN POCT (Pruebas en punto de atención del paciente)	Resolución 3100
	CERTIFICADO VÍCTIMAS DE AGENTES QUÍMICOS	Resolución 3100
	CERTIFICADO DE ADMINISTRACION DE MEDICAMENTOS	Resolución 3100
	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO	Resolución 3100
	CERTIFICADO DE ATENCIÓN ENFOQUE PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS DE CONFLICTO ARMADO	Resolución 3100
	CERTIFICADO EN CUIDADO INTENSIVO ADULTO (OBLIGATORIO UCIA - Opcional Otros Servicios)	Resolución 3100
	CERTIFICADO EN CUIDADO INTENSIVO PEDIATRICO (OBLIGATORIO UCIP - Opcional Otros Servicios)	Resolución 3100
	CERTIFICADO DE DIAGNÓSTICO CLÍNICO Y MANEJO DEL DENGUE (Emitido por la OPS)	Resolución 3100
	FORMACIÓN EN ATENCIÓN AL PACIENTE ONCOLOGICO	Resolución 3100
	CERTIFICADO CURSO DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL (Vigencia maxima de 2 años)	Resolución 3100
	HUMANIZACIÓN	Resolución 3100
	CERTIFICADO DE ENTRENAMIENTO EN HEMODINAMIA (OBLIGATORIO PARA ESTE SERVICIO)	Resolución 3100
	PRECAUCIONES BÁSICAS E HIGENE DE MANOS (OPS)	Secretaría de Salud
	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN AMBIENTAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (OPS)	Secretaría de Salud
	TARJETA PROFESIONAL	Resolución 3100
	INSCRIPCIÓN RETHUS	Resolución 3100
	DIPLOMA Y ACTA DE BACHILLER Y EDUCACIÓN SUPERIOR	Resolución 3100
Administrativos	SARLAFT	Normativa Interna
	AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DA DATOS PERSONALES	Normativa Interna
	CURSO HUMANIZACIÓN	Resolución 3100
	AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Normativa Interna

Nota. Elaboración propia a partir del aplicativo interno de la empresa (2025).

6 Metodología

6.1 Enfoque metodológico de la sistematización

La sistematización presentada en el presente escrito se lleva a cabo, con un enfoque mixto, porque se hizo uso complementario de información cualitativa y cuantitativa como soporte de la interpretación crítica de la experiencia y se combinan elementos cuantitativos y cualitativos para examinar de forma integral la experiencia que se vivió durante la práctica profesional en la Clínica Medicadiz, teniendo en cuenta que la implementación de la matriz implementada permite conocer y analizar datos numéricos y textuales, los cuales son fundamentales para la generación de distintos indicadores.

Desde un enfoque cualitativo, el objetivo es entender los procesos administrativos relacionados con la gestión de información del personal y requisitos actuales de habilitación, así como las dinámicas dentro de la organización y los problemas que se presentan en la gestión documental, dado que es un compromiso que no posee sentido de pertenencia por parte de los colaboradores y, por lo tanto, se realiza constantemente actualización. Por otro lado, se observa el enfoque cuantitativo en la utilización de datos provenientes de la matriz de control documental, como el conteo de documentos que faltan y se encuentra discriminado por cada colaborador, además de permitirnos analizar si han vencido o se encuentran actualizados, identificando los diferentes cargos que presentan más insuficiencia y determinando las áreas que presentan más pendientes. Esto posibilitó evaluar las condiciones iniciales y los avances logrados a lo largo de la intervención.

Este enfoque es relevante porque no solo posibilita la interpretación de la experiencia, sino que también la respalda con datos objetivos que avalen los resultados obtenidos. En esta línea, la combinación de las dos perspectivas permite entender más a fondo el problema y las

estrategias que se están llevando a cabo y aún más importante, brinda respuesta a la problemática desarrollada en la empresa donde realice mis prácticas en la modalidad de contrato laboral.

Recordemos que sistematizar una experiencia implica reconstruirla e interpretarla de manera crítica para generar nuevos conocimientos y aprendizajes. En coherencia con lo anterior, este trabajo busca rescatar los aprendizajes obtenidos durante la práctica y convertirlos en insumos que aporten tanto a la organización como al ámbito académico (Holliday, 2018).

La metodología de esta sistematización se fundamentó principalmente en la propuesta de sistematización de experiencias planteada por Óscar Jara Holliday, quien concibe este proceso como una reconstrucción crítica de las prácticas vividas con el propósito de comprender cómo ocurrieron los hechos, interpretar sus significados y generar aprendizajes transferibles a otros contextos (Holliday, 2018), así que, desde esta perspectiva, la experiencia desarrollada en la Clínica Medicadiz no se limitó únicamente a describir actividades administrativas, sino que permitió analizar las dinámicas institucionales relacionadas con la gestión documental del talento humano, las decisiones tomadas durante la implementación de la matriz de control documental y los efectos que esta intervención produjo dentro de la organización.

6.2 Enfoque de Análisis de la experiencia

La sistematización se llevó a cabo bajo un enfoque analítico- descriptivo, que posibilitó el análisis minucioso de la condición inicial que tenía la clínica frente a la gestión documental del talento humano, los diferentes procesos que están involucrados y el estudio de los resultados logrados mediante la aplicación de la matriz de control documental.

Este método ayudó a descubrir los pendientes más significativos que presentaba la compañía en temas de la información, como son: la falta de control sobre los vencimientos en los

distintos cursos y póliza de responsabilidad civil, el desorden en los documentos físicos de los expedientes documentales de cada colaborador y la falta de instrumentos organizados para rastrear documentos. Con base en este análisis, se creó una táctica de intervención cuyo objetivo era optimizar los procesos mencionados.

Además, el método analítico-descriptivo posibilitó la comparación entre la condición inicial y los resultados que se dieron después de aplicar la matriz, ya que permite trabajar a tiempo real frente al día a día, lo cual demostró un avance en términos de organización, control y accesibilidad de la información. Por lo tanto, no solamente se describió la experiencia, sino que también se examinaron sus impactos en el entorno organizativo.

6.3 Objeto de sistematización

La experiencia llevada a cabo en la aplicación de una matriz de control documental del talento humano en la Clínica Medicadiz, dentro del contexto de la práctica profesional, es el enfoque de esta sistematización.

Esta experiencia se enfoca en analizar los procedimientos administrativos relacionados con la gestión de documentos, concretamente lo que se refiere a la organización, supervisión y seguimiento de la documentación del personal. Con esta intervención, se pretende reconocer los problemas clave, las medidas ejecutadas y los resultados logrados para producir aprendizajes que ayuden a robustecer la institución. Comprender cómo y por qué la implementación de una matriz de control documental transformó la gestión del cumplimiento normativo del talento humano en la Clínica Medicadiz S.A.S., así como los aprendizajes institucionales, profesionales y organizacionales derivados de dicha experiencia (Holliday, 2018).

6.4 Criterios de selección de la experiencia.

Los criterios que posibilitan mostrar la relevancia de la experiencia en el contexto organizacional y formativo fundamentan la escogencia de la experiencia a sistematizar, teniendo en cuenta el impacto que ha tenido sobre la gestión documental del capital humano en la Clínica MedicaDiz. En este orden de ideas, se definieron los criterios siguientes:

6.4.1 *Relevancia administrativa y organizacional.*

La gestión documental del talento humano es un procedimiento esencial en las entidades de salud porque asegura el orden, la supervisión y la disponibilidad de los datos del personal, pero aún más importante, asegura un servicio de calidad frente a los pacientes atendidos, dado que el cumplimiento representa que los colaboradores son aptos y están capacitados para desempeñar sus funciones. En este caso, se genera la experiencia a partir de la detección de deficiencias en la organización documental, como por ejemplo datos dispersos, falta de seguimiento y problemas para acceder a los registros en el momento adecuado.

Es necesario intervenir en este proceso debido a que afecta directamente la eficiencia administrativa, ya que una gestión documental deficiente puede provocar dificultades al tomar decisiones, demoras y reprocesos. Por lo tanto, se vuelve relevante la creación de una matriz de control documental para fortalecer la organización interna y mejorar los procesos.

6.4.2 *Cumplimiento normativo en el sector salud*

Una de las pautas más importantes para elegir la experiencia es que se satisfagan los requisitos legales requeridos en el sector sanitario, sobre todo los que están establecidos en la Resolución 3100 de 2019. Esta última regula las condiciones para habilitar los servicios, lo cual incluye la documentación del personal humano (Social, Resolución 3100 de 2019, '2019).

En este escenario, la gestión documental se vuelve esencial desde una perspectiva estratégica, porque no cumplir con estos requerimientos puede resultar en hallazgos durante auditorías o en sanciones impuestas por los entes de control (Social, Decreto 780 de 2016, 2016). La sistematización de la experiencia posibilita examinar la forma en que la puesta en marcha de instrumentos de control favorece el reforzamiento del cumplimiento normativo y la disminución de los riesgos a nivel institucional.

6.4.3 *Impacto en la eficiencia de los procesos*

La experiencia elegida tiene un impacto importante en la optimización de los procedimientos internos, particularmente en lo que respecta a la organización, control y supervisión de la documentación del personal.

La implementación de la matriz de control documental permitió que se observaran transformaciones en factores como la reducción del tiempo empleado para buscar información, ya que en las auditorías se espera tener una organización respecto al estado actual de los funcionarios, el reconocimiento a tiempo de documentos caducados y el fortalecimiento del control sobre los registros, así que, este impacto posibilita apreciar la experiencia como una contribución pragmática que ayuda a mejorar la gestión administrativa.

6.4.4 *Participación y rol del estudiante en el proceso.*

La participación del estudiante en el avance de la práctica profesional bajo la forma de contrato de trabajo es un criterio importante, porque permitió que se aplicaran los conocimientos adquiridos durante la formación académica en una situación específica, teniendo en cuenta que, el estudiante se involucró de manera activa en la elaboración de la herramienta, el hallazgo de problemas y el monitoreo del procedimiento al aplicar la matriz de control documental. Esto

favoreció su desarrollo en lo que respecta a las habilidades relacionadas con la gestión, el análisis organizacional y la toma de decisiones.

Este procedimiento también permitió que se reflexionara de manera continua acerca de la práctica, lo que contribuyó a conectar la teoría con la realidad de la institución. La implicación activa del alumno en el proceso, por lo tanto, facilita la conexión entre los conocimientos teóricos y la práctica, contribuyendo así a la comprensión del contexto organizacional y al desarrollo de habilidades profesionales. El aprendizaje en situaciones reales se potencia mediante la reflexión acerca de la acción, en la que el individuo examina su práctica para optimizar su rendimiento y producir conocimiento a partir de lo vivido (Schön, 1983).

6.4.5 *Generación de aprendizajes y posibilidad de replicabilidad.*

Lo que hace diferente a la experiencia seleccionada es su habilidad para generar aprendizajes significativos que pueden ser aplicados en los entornos organizativo y académico. El hecho de que se pueda crear una herramienta sencilla, como la matriz de control documental, demuestra que es posible mejorar los procesos administrativos sin necesidad de usar recursos complejos.

La sistematización permite la reconstrucción de una experiencia con el fin de generar aprendizajes útiles en otros contextos (Holliday, 2018). En esta línea, los resultados logrados pueden ser utilizados como punto de referencia para futuras intervenciones en la organización o en otras entidades del sector sanitario.

6.5 Preguntas orientadoras.

¿Cuáles son los fundamentos teóricos y normativos que sustentan la gestión y el control documental del talento humano en las instituciones prestadoras de servicios de salud?

¿Cuáles fueron los momentos clave, las decisiones tomadas y las estrategias implementadas durante la creación e implementación de la matriz de control documental?

¿Qué resultados se obtuvieron a partir de la implementación de la matriz de control documental en términos de organización de la información, seguimiento de documentos y cumplimiento normativo?

¿Qué aprendizajes, aportes y buenas prácticas se generaron a partir del proceso de diseño e implementación de la matriz de control documental en la institución?

¿Qué dificultades se presentaron durante el desarrollo de la experiencia y cómo se abordaron para mejorar el proceso de gestión documental?

¿Qué aprendizajes personales, profesionales e institucionales emergieron de la experiencia vivida durante el proceso de implementación de la matriz?

¿Cómo cambió mi comprensión sobre la gestión documental, el talento humano y el cumplimiento normativo a partir de esta experiencia?

6.6 Personas involucradas en la experiencia.

El desarrollo de la experiencia en la Clínica Medicadiz contó con la participación de diferentes áreas institucionales, quienes desempeñaron un papel fundamental en la implementación de la matriz de control documental del talento humano y en el cumplimiento de los objetivos planteados durante la práctica profesional en la modalidad de contrato laboral.

Figura 7

Equipo administrativo de la clínica Medicadiz. (Calle de honor por despedida de pensión).



Nota. Imagen tomada de la página oficial de Facebook de Medicadiz S.A.S.

En primer lugar, se destaca la principal participación correspondiente al área de Talento Humano, la cual facilitó el acceso a la información y brindó el respaldo necesario para el desarrollo de las actividades propuestas, permitiendo la intervención en los procesos relacionados con la gestión documental. Además, esta área proporcionó la información correspondiente a los colaboradores, también apoyó en la revisión de documentos y participó activamente en la organización y actualización de los documentos requeridos. Este acompañamiento permitió comprender de manera directa la dinámica interna de la gestión documental en la organización.

Asimismo, el personal asistencial y administrativo de la clínica participó indirectamente en la experiencia, al ser los actores principales de la documentación que se está controlando, lo

cual requirió su asistencia para entregar, actualizar y validar los documentos solicitados, tarea que se acompañó de una notificación escrita dejando soporte en caso de que el colaborador incumpliera con lo solicitado.

Finalmente, es importante resaltar que la interacción entre estos actores permitió el desarrollo de un trabajo colaborativo, orientado al mejoramiento de los procesos administrativos y al fortalecimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos en el sector salud, lo cual quedó demostrado cuando el área de Calidad realizó por su parte una auditoría interna y no se obtuvieron hallazgos importantes.

6.7 Instrumentos de recolección de información

En la elaboración de esta sistematización, se llevó a cabo un contacto directo con los procedimientos administrativos vinculados a la gestión documental del talento humano en la Clínica Medicadiz. Este procedimiento incluyó la comunicación con los colaboradores administrativos y asistenciales donde se realizó la revisión de la documentación en los expedientes documentales, lo que permitió obtener información relevante acerca del estado inicial, Las deficiencias identificadas y los avances logrados durante la implementación de la matriz para controlar documentos.

Se eligieron los instrumentos para recopilar información en función de la necesidad de entender la experiencia desde distintos enfoques, incorporando elementos cualitativos y cuantitativos, por un lado, se emplearon instrumentos cualitativos que posibilitaron la interpretación de las prácticas administrativas, los procesos organizacionales y los problemas existentes en el manejo documental del talento humano, además, se pusieron en marcha herramientas cuantitativas enfocadas en el registro, la categorización y la medición del estado de

los documentos de los colaboradores, lo que ayuda a monitorear indicadores vinculados con documentos completos, pendientes o vencidos.

El uso combinado de estas herramientas posibilitó el desarrollo de una perspectiva más extensa sobre la experiencia, comparando los datos objetivos obtenidos a través de registros documentales con las observaciones hechas durante la práctica profesional, por lo tanto, los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

6.7.1 ***Revisión documental.***

Este instrumento facilitó la recolección, el análisis y la organización de datos vinculados a los documentos del talento humano en el sector salud, como hojas de vida, certificados, soportes de formación y otros requisitos necesarios. Mediante este proceso, se detectaron documentos que estaban ausentes, caducados o no actualizados; esto sirvió como fundamento para el diagnóstico inicial y la implementación posteriormente de la matriz de control documental, se podría decir que esta fue la base inicial que nos permitió conocer el porcentaje oficial del avance documental en la clínica. Se eligió la revisión documental como una herramienta cualitativa y cuantitativa porque posibilitó, no solo el conteo de documentos que estaban vencidos, faltantes o actualizados, sino también la interpretación de las condiciones organizacionales vinculadas con la gestión de información y el cumplimiento de las normas dentro de la institución.

6.7.2 ***Matriz de control documental.***

La matriz de control documental fue el método más importante para recopilar y organizar la información, ya que garantizó los datos de todos los colaboradores en la clínica, la condición de los documentos y sus fechas de caducidad las cuales se registraron satisfactoriamente. Este

instrumento posibilitó el análisis cuantitativo de la información, mostrando cuántos documentos están completos, pendientes o vencidos y cómo se les da seguimiento a su actualización lo cual dio pie para las notificaciones de cada uno de los colaboradores. La razón principal por la que se seleccionó este instrumento es su capacidad para organizar grandes cantidades de información de forma estructurada y hacer más fácil el monitoreo continuo de los documentos del talento humano, así que, su enfoque fue principalmente cuantitativo, dado que posibilitó la clasificación, medición y análisis de información vinculada a estados documentales, porcentajes de cumplimiento y plazos.

6.7.3 ***Observación directa.***

A través de la observación directa, se pudieron reconocer las dinámicas verdaderas de la administración documental en la organización, lo que hizo evidente prácticas, problemas y procedimientos informales que no estaban documentados. Esta herramienta posibilitó la comparación entre los datos documentales y la realidad operacional, así como también el entendimiento del entorno laboral. Una de las observaciones más importantes que se realizó fue el escenario de una auditoría sorpresa por parte de una EPS en la cual no se lograron proporcionar respuestas contundentes encontrando hallazgos que perjudicaron a la clínica. Como herramienta cualitativa se utilizó la observación directa, ya que posibilitó entender circunstancias que no podían detectarse solo con registros documentales, en particular las referidas a las dinámicas laborales, a los procedimientos informales y a los obstáculos operativos que se presentan en la gestión diaria de documentos.

6.7.4 ***Listas de verificación (checklist).***

Se actualizaron las listas de verificación como método para corroborar que se cumplieran los requisitos documentales requeridos para el talento humano (**ver anexo A**), en particular

aquellos vinculados con la Resolución 3100 del año 2019. Este instrumento posibilitó la evaluación estructurada del estado de cada documento y el monitoreo y supervisión de la información para lograr hacer las cosas bien desde el principio. Se eligieron las listas de verificación porque permiten un control sistemático y estructurado del cumplimiento documental que exige la normativa vigente, por lo cual, se centró sobre todo en el aspecto cuantitativo, ya que posibilitó corroborar el estado de cumplimiento de cada requisito documental y hacer un seguimiento periódico a los pendientes detectados.

6.7.5 *Informe de seguimiento.*

Se realizaron informes de seguimiento a lo largo de la implementación de la matriz, los cuales posibilitaron observar el progreso en la actualización de documentos y las acciones que se hicieron para optimizar el proceso (**ver anexo B**), El examen de los resultados y la comparación entre la situación inicial y la final de la gestión documental fueron posibles gracias a estos registros, además que el mantenimiento continuo se debe realizar cada día por la presentación de vencimientos. El informe de seguimiento incorporó componentes tanto cuantitativos como cualitativos, pues posibilitó el registro de progresos documentales, la demostración de los resultados del proceso y la descripción de las medidas aplicadas en el control de información sobre el personal.

6.7.6 *Cronograma de implementación del plan de mejora.*

En este cronograma se detallan las actividades realizadas durante el proceso de práctica profesional e implementación del plan de mejora para el cumplimiento del objetivo propuesto. Se eligió el cronograma como instrumento de soporte organizativo para ordenar las actividades realizadas durante la práctica profesional en términos de tiempo, a pesar de que su rol principal

fue administrativo, posibilitó hacer un seguimiento del progreso de las actividades planteadas en el plan de mejora.

Figura 8

Cronograma de prácticas. Diagrama de Gantt.

Diagrama de Gantt																
Actividades	Semana															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Apertura de materia Prácticas Profesionales, validación de docente, bienvenida al curso, establecimientos de formas de entregas durante la vigencia del curso.																
Socialización de los proyectos correspondientes a la Práctica, programación de la visita a las instalaciones, validación de documentos avalados por centro progresa para legalizar Practicas.																
Comprender las formas de trabajo de la empresa, sus procesos y las áreas clave relacionadas con la gestión documental. Entender los tipos de documentos que se manejan, especialmente los que son críticos (como cursos y pólizas).																
Identificación de las principales problemáticas, puntos débiles y oportunidades de mejora.																
Investigación sobre matrices de medición de gestión documental como las matrices de indicadores de desempeño.																
Diseño de la estructura de la matriz: Columnas: Tipo de documento, fecha de vencimiento, estado (pendiente, en proceso, vencido), responsable, porcentaje de avance.																
Presentación del diseño preliminar de la matriz al equipo de gestión documental.																
Establecer indicadores y definir umbrales para la gestión de vencimientos de los documentos, garantizando que el semáforo sea efectivo, determinando cómo se calculará el porcentaje de avance de cada documento.																
Implementar la matriz en el flujo de trabajo de la compañía y capacitar a los responsables en su uso.																
Ingreso de los primeros documentos en la matriz para realizar una prueba piloto.																
Realizar el seguimiento de la matriz durante su uso inicial y hacer ajustes si es necesario. Ajustes en la estructura de la matriz o en la metodología de actualización si se detectan fallos o áreas de mejora.																
Evaluar la efectividad de la matriz en la gestión de documentos y el cumplimiento de los vencimientos.																
Análisis de los resultados obtenidos a través de los indicadores de la matriz.																
Presentar los resultados finales del uso de la matriz a los responsables y recibir retroalimentación.																
Inclusión de recomendaciones para el mantenimiento de la matriz y su posible expansión en el futuro (como la automatización de ciertos procesos, actualización anual de datos, etc.).																
Entregar un informe final que resuma el proceso de diseño, implementación y resultados de la matriz.																

Nota. Imagen tomada del plan de práctica profesional de 2025.

6.7.7 Contexto temporal

Figura 9

Línea del tiempo de las Prácticas profesionales de Medicadiz.



Nota. Imagen tomada del plan de sistematización.

6.8 Aplicación de los instrumentos y procesamiento de la información

La aplicación de los instrumentos se desarrolló de manera progresiva durante el periodo de práctica profesional en la Clínica Medicadiz, lo que me permitió recopilar información tanto cualitativa como cuantitativa sobre el estado de la gestión documental del talento humano, lo cual llevo a que la revisión documental se hiciera mediante la comprobación directa de los archivos físicos y digitales de los colaboradores, además, los documentos fueron comparados con lo que la normativa vigente del sector salud establece, especialmente con la Resolución 3100 de 2019.

Después, se empleó la matriz de control documental como instrumento principal para estructurar la información recolectada, matriz que contiene los nombres de los colaboradores, el cargo, las fechas de vencimiento, el estado documental y las observaciones de seguimiento, lo que ayudo a que se establecieron prioridades para la actualización gracias a la información registrada.

La observación directa se implementó en el desempeño diario de las tareas administrativas del área de talento humano, lo que posibilitó identificar prácticas informales, problemas operativos y dinámicas institucionales vinculadas con la gestión documental lo cual me ayudó a entender la forma en que las debilidades de la organización afectaban la demora de los procesos y la falta de respuesta oportuna ante auditorías y demandas externas, además, se utilizaron las listas de verificación para confirmar que cada colaborador cumplía con los requisitos establecidos por la normativa institucional, lo cual posibilitó el seguimiento a los documentos que estaban pendientes y la realización de controles periódicos.

En lo que se refiere al procesamiento de la información, los datos cuantitativos que se obtuvieron a través de la matriz de control documental fueron organizados en tablas de

seguimiento y analizados por medio de porcentajes y categorización de estados documentales, esto facilitó el reconocimiento de grados de cumplimiento, documentos caducados y áreas con más problemas, a la vez, se interpretó la información cualitativa proveniente de la observación y de la experiencia práctica desde un punto de vista crítico-reflexivo, con el objetivo de entender los motivos organizacionales vinculados a las deficiencias documentales y a los aprendizajes obtenidos durante el uso del instrumento.

Finalmente, el análisis conjunto de los datos permitió comparar la situación inicial con los resultados alcanzados después de la intervención, lo cual facilitó una reevaluación crítica de la experiencia y el reconocimiento de contribuciones a nivel profesional, organizativo e institucional que surgieron del proceso de sistematización.

7 Análisis de la experiencia sistematizada, de acuerdo con resultados

7.1 Descripción de la experiencia.

Durante el semestre B del año 2025 en la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO tuve la oportunidad de matricular la materia de Prácticas Profesionales, la cual fue brindada por el profesor Milton Ospina a quien nos explicó las diferentes modalidades que existían para superar la materia, así que, decidí tomar la modalidad de Contrato laboral en la empresa Medicadiz S.A.S, donde ya me encontraba trabajando hace algunos meses atrás y con previa autorización de parte de la compañía y mi Jefe Inmediato Jessica Clavijo (Líder de Talento Humano), me dieron la oportunidad de desempeñar las practicas universitarias, así que, durante mi primera clase con el profesor Milton Ospina fue muy claro que inicialmente lo que debía hacer era identificar una gran problemática en la compañía para tomar como base de oportunidad de mejora y hacer una ejecución de mejoras.

De la misma manera, desde la primera semana en la compañía inicie un proceso de identificación de problema, ayudándome con la experiencia previa que ya tenía de estar trabajando allí que para ese entonces había sido de 4 meses, y que por lo tanto, me apoyaron para reconocer una falencia enorme en la estructura y mantenimiento de la gestión documental, ya que no había claro un modelo de principio a fin, tampoco un sistema de mantenimiento que permitiera la adecuada custodia de los expedientes documentales de cada uno de los aproximadamente 1.000 colaboradores que en promedio existen en Medicadiz.

En la segunda clase, conversé con el Profesor Milton sobre la problemática que había identificado con el fin de iniciar mi mejora de forma contundente, donde además le conté la posible solución obteniendo como respuesta su aval para proceder, sin embargo, durante los primeros días de las practicas la tercer semana de agosto del año 2025 recuerdo que ocurrió algo

que me hizo pensar en un método radical para cambiar el proceso documental y mejorarlo, fue cuando llego una de las entidades de la salud que realiza auditorias y se presentaban a Talento Humano realizando preguntas muy específicas acerca del cumplimiento de uno de los cursos en un cargo con tal o sobre cuantos colaboradores tenían vencidos algún curso, etc. Recordemos que el área de la salud según la Resolución 3100 del 2019 estipula que el personal asistencial debe cumplir con una serie de cursos y pólizas que se vencen cada año y que son aproximadamente 18 de ellos y que además son la base para que estén habilitados, así que, volviendo a la escena de la auditoria, no había claridad de las respuestas y estas se daban asumiendo una cifra causando hallazgos por parte de las entidades y aspecto negativo en la clínica por parte del Ministerio de la Salud.

Figura 10

Gestión documental en acción: búsqueda de carpeta.



Nota. Fotografía de elaboración propia

Así que, durante la segunda semana puse en marcha mis conocimientos adquiridos en mi formación académica en la UNIMINUTO con materias base como Gerencia del Talento Humano, Gestión Documental, Metodología de la Información, Sistemas de Información, entre otras, que fueron base fundamental para analizar una solución definitiva, fue entonces cuando imagine una matriz realizada en Excel que administrara todo lo necesario para hacer una verificación a cada uno de los colaboradores en la clínica, se identificaran los documentos vencidos y permitiera conocer un porcentaje de avance individual e integral, implementación que fue autorizada por la Dirección de Talento Humano una vez la expuse y puse en marcha en la segunda semana de mis prácticas profesionales tardándome un día en su elaboración.

En la tercer semana, al asistir a clases, dialogue nuevamente con el Profesor Milton quien me sugirió algunas mejoras en la matriz antes de ponerla en marcha, posteriormente nos enfrentábamos al gran reto de ingresar la información a tiempo real en la matriz elaborada de cada uno de los colaboradores de la clínica, así que, nos tardamos aproximadamente 2 meses, septiembre-octubre de 2025, identificando una a una las carpetas que contenían los expedientes documentales, a la vez que completaba la información en la matriz, sin embargo, la sorpresa más grande fue cuando nos encontramos que el porcentaje oficial de cumplimiento en la clínica, en promedio de todos los colaboradores era del 22,3%, una cifra que si bien es cierta ya era contundente y veraz, era una cifra preocupante, ya que hacía referencia a la cantidad de cursos y pólizas vencidas por el pésimo mantenimiento de la documentación.

Figura 11

Informe de avance durante comienzo del año 2026.



Nota. Elaboración propia.

Una vez actualizada la matriz, nuestro segundo reto fue la actualización y puesta en marcha en la solicitud de documentos a colaboradores críticos a quienes dimos prioridad ya que estaban al 0% de cumplimiento, por lo cual, realice entrevistas uno a uno, reuniones masivas por áreas y desplegando una comunicación oficial en la clínica sobre la campaña de actualización de documentos.

Figura 12

Campaña de actualización documental.



Nota. Fotografía sacada de página oficial de Facebook Medicadiz S.A.S

Figura 13

Socialización de indicaciones al equipo médico.



Nota. Fotografía de elaboración propia

Teniendo en cuenta lo anterior, se desarrolló la matriz de control documental como una solución práctica a los problemas detectados. Además de ser una herramienta técnica, simbolizó un método para organizar la información, optimizar su consulta y perfeccionar el seguimiento de los documentos relacionados con el talento humano, además, esta experiencia me dejó ver que no siempre se necesitan soluciones complejas para lograr cambios importantes a veces, con solo analizar la realidad, es posible sugerir opciones sencillas y eficaces, ya que un par de filtros o cruces de Excel obtenemos información en un minuto que se requiere a nivel individual o grupal.

En la semana 15 tuve la gran noticia de haber tenido un reconocimiento tras ser seleccionado como mejor practicante del programa por lo cual tuve una ceremonia de exaltación junto con el Profesor Milton, en la cual, anunciaron junto con algunos invitados la implementación que se había realizado.

Figura 14

Ceremonia de Exaltación – Reconocimiento a su Destacada Práctica Profesional.



Nota. Fotografía de elaboración propia

7.2 Impacto administrativo y organizacional – Resultados obtenidos.

Los hallazgos más relevantes que se originaron de la aplicación de la matriz de control documental del talento humano en la Clínica Medicadiz se muestran en este apartado, demostrando cómo afecta a la organización, supervisión y seguimiento de los datos.

El estudio de la experiencia posibilitó el hallazgo de mejoras en los componentes cualitativo y cuantitativo, que se evidencian en la optimización de procesos administrativos, el robustecimiento del control documental y el progreso en la satisfacción de las condiciones

fijadas en la Resolución 3100 de 2019. Ahora bien, la implementación de la matriz documental fue creada al principio de las prácticas profesionales arrojando un dato bastante preocupante en términos de avance, pues el porcentaje promedio en cumplimiento de documentación de personal para ese entonces era de 22,3%, siendo este un indicador de base para aumentarlo cada semana.

7.2.1 Diagnóstico inicial de la gestión documental.

En la etapa inicial, se observó que la gestión documental del talento humano tenía múltiples deficiencias, entre las cuales sobresalen que la información estaba dispersa, no había control sobre la vigencia de los documentos y no existían herramientas organizadas para hacerle seguimiento.

Después de examinar los documentos, se detectó que una porción considerable de ellos estaba incompleta o no actualizada, lo cual suponía un peligro para la satisfacción de los requerimientos normativos del sector salud. Además, la falta de organización y centralización de los archivos causó que el proceso de consultar información fuera lento. Esta evaluación posibilitó la creación de una línea base para la intervención y demostró que era necesario poner en marcha un instrumento que hiciera más sencilla la gestión y el control de datos.

7.2.2 Implementación de la matriz de control documental.

Para perfeccionar, se desarrolló y se llevó a cabo una matriz de control documental en Excel. Esta herramienta permitió la organización sistemática de los datos del talento humano, incluyendo aspectos como el estado, el tipo de documento, la fecha de vencimiento y las observaciones, así que, el empleo de esta herramienta hizo posible que toda la información se concentrara en un solo sistema, lo que facilitó su actualización, consulta y seguimiento. Asimismo, se definieron criterios de clasificación que hicieron más fácil la rápida identificación del estado de los documentos, clasificándolos como pendientes, ok y no aplica y en términos

cuantitativos, la matriz permitió medir el estado de los documentos antes y después de la intervención, lo cual evidenció una mejora progresiva en cuanto a la actualización de la información.

Las siguientes imágenes representan la estructura como tal de la matriz que hizo parte del proceso de sistematización:

Figura 15

Encabezado (Datos básicos del colaborador).

DATOS BASICOS COLABORADOR							
Número Documento	Nombres y apellidos	Fecha de ingreso	Telefono	Cargo	Nombre Área Funcional	Jefe Inmediato	Asistencial/ Administrativo
2222222	ACELA PAYARES MELANY CAROLINA	17/7/2024	222222222	AUXILIAR DE FARMACIA	HOSPITALIZACION GENE	DIANA MARCELA ARENAS SALCEDO	ASISTENCIAL
3333333	ACERO GIRON LAURA MARIA	14/8/2024	222222222	MEDICO GENERAL	HOSPITALIZACION GENE	PAULA ANDREA CASTRO CRUZ	ASISTENCIAL
4444444	ACEVEDO AGUILAR JAIME ENRIQUE	23/12/2024	222222222	AUXILIAR DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	DIRECCION MEDICA	JESUS MAURICIO LOSADA PAREDES	ASISTENCIAL
5555555	ACOSTA LERIMA MARIA DEL PILAR	2/5/2018	222222222	AUXILIAR DE ENFERMERIA	HOSPITALIZACION GENE	DIANA MILENA GAVILAN MARTINEZ	ASISTENCIAL

Nota. Elaboración propia, 2026.

Como se puede observar en la Figura 10, nuestro primer criterio de datos corresponde a datos básicos del colaborador, los cuales son indispensables para diseñar los cruces de datos y generar reportes rápidos, además de ser un insumo excelente de filtrado de datos para realizar conteos por cargos, áreas, tipo de colaborador, etc.

Figura 16

Encabezado (Documentos pertinentes al contrato)

CONTRATO LABORAL				
Formato De Ingreso Del Personal	Requisición	Contrato de trabajo	Cedula de ciudadanía	Perfil de cargo
OK	OK	OK	OK	OK
OK	OK	OK	OK	OK
OK	OK	OK	OK	OK
OK	NO APLICA	OK	OK	OK

Nota. Elaboración propia, 2026

Posteriormente, encontramos la Figura 13 que podría tratarse del criterio más importante de toda la matriz, teniendo en cuenta que esta área contiene todos los cursos y póliza que deben tener los colaboradores de la salud, y que, además, deben tener vigentes, por esa razón, debajo de cada celda que contiene el nombre del curso, se encuentran otras dos subceldas que hacen referencia al “estado” y “vencimientos”, datos que nos permiten identificar si están vigentes o no los cursos.

Figura 19

Encabezado (EMO, afiliaciones y adicionales)

CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP
EMO	AFILIACIONES					ADICIONALES			
Certificación de examen ocupacional (Ingreso, periódico)	Certificado de EPS	Certificación afiliación a pensión	Certificación afiliación a fondo de cesantías	Afiliación a caja de compensación familiar	Afiliación a ARL	Formulario Único de Conocimiento SARLAFT	Autorización de tratamiento de datos personales	Inducción Corporativa	Informe de selección (Entrevistas)

Nota. Elaboración propia, 2026

La Figura 14 hace referencia a los últimos documentos que deben cumplir los colaboradores dentro de los cuales se encuentran los soportes de seguridad social y documentos anexos de vinculación, y que son indispensables para las auditorías al igual que los cursos.

Figura 20

Encabezado (Porcentajes de avance según criterio).

A		B		CK	CL	CM	CN	CO	CP	CT	CX	CY
		ES		ADICIONALES						TOTAL	TOTAL	
Número Documento	Nombres y apellidos	Afiliación a caja de compensación familiar	Afiliación a ARL	Formulario Único de Conocimiento SARLAFT	Autorización de tratamiento de datos personales	Inducción Corporativa	Informe de selección (Entrevistas)	Indicador de avance GENERAL	Indicador de avance CURSOS/ POLIZA	Responsable		
2222222	ACELA PAYARES MELANY CAROLINA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	88%	0%	Anthony Florez		
3333333	ACERO GIRON LAURA MARIA	OK	OK	OK	OK	OK	OK	100%	100%	Anthony Florez		
4444444	ACEVEDO AGUILAR JAIME ENRIQUE	OK	OK	OK	OK	OK	OK	100%	100%	Anthony Florez		
5555555	ACOSTA LERMA MARIA DEL PILAR	OK	OK	OK	OK	OK	NO APLICA	86%	62%	Anthony Florez		

Nota. Elaboración propia, 2026

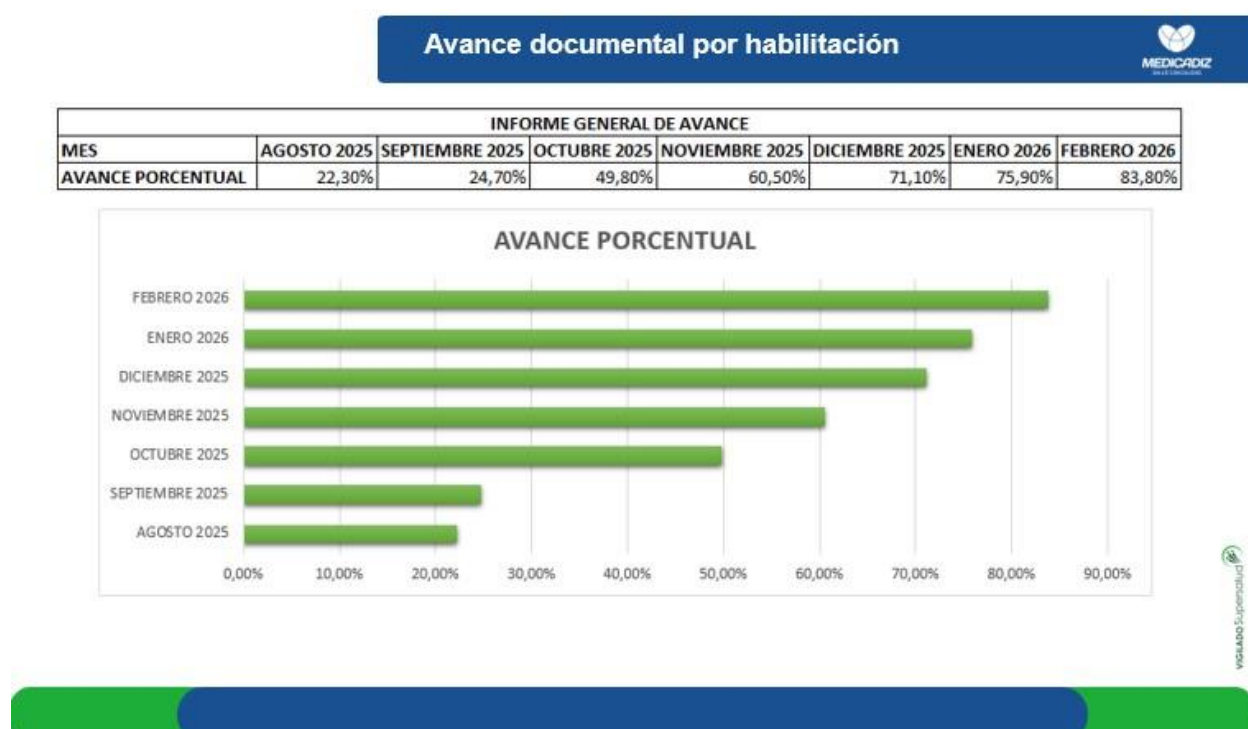
Finalmente, en la Figura 15 podemos visualizar que se encuentran los datos cuantitativos de mi matriz que me permiten identificar el porcentaje de avance en cada colaborador o a nivel general, y que es de insumo importante para generar los indicadores, reportes y respuestas a los entes de control.

7.2.2.1 Datos en cifras.

- ✓ En primera instancia, el cambio más significativo ha sido el avance documental de cada uno de los colaboradores respecto a su cumplimiento de cursos y pólizas, siendo este algo altamente positivo en la compañía. A continuación, se detalla el avance mes a mes:

Figura 21

Avance documental por habilitación



Nota. Elaboración propia, 2026

- ✓ Se lograron optimizar los tiempos de respuesta a las diferentes entidades que realizaban auditorias, pasando de un promedio de solución de 5 días a un promedio de respuesta actual de 10 minutos, teniendo en cuenta que toda la información ya se encuentra registrada en la matriz.
- ✓ Se disminuyeron en un 100% los hallazgos que en promedio reportaban los entes de control, pasando de aproximadamente de 16 observaciones a 8 hallazgos.

7.2.2.2 Datos en descripciones.

- ✓ Se logró sensibilizar al personal sobre la importancia de mantener actualizada su documentación y, al mismo tiempo, fortalecer el sentido de pertenencia en los colaboradores de la clínica, ya que anteriormente, los trabajadores antiguos no realizaban la actualización de sus documentos, sin embargo, actualmente, con base en el seguimiento de los documentos vencidos, cada colaborador reporta oportunamente la actualización de los mismos.
- ✓ Se estructuró una carta modelo la cual se usa para notificar a los colaboradores sobre sus pendientes documentales y se establece un plazo máximo, **(ver anexo C).**
- ✓ Se ha mejorado la reputación frente a las diferentes entidades que realizan auditorias, teniendo en cuenta que se brindan respuestas asertivas y contundentes.
- ✓ Los colaboradores muestran mayor índice de cumplimiento debido a la notificación anticipada de sus cursos vencidos, por lo tanto, pueden armar un presupuesto según el costo de cada uno.

7.2.3 ***Mejora en el control y seguimiento documental.***

El fortalecimiento del control sobre la documentación del personal fue uno de los resultados más relevantes de la experiencia. Mediante la matriz, se pudo hacer un seguimiento continuo del estado de los documentos y detectar rápidamente aquellos que necesitaban una actualización.

Lo anterior permitió que se acortaran los tiempos de búsqueda de información y que la toma de decisiones en el ámbito administrativo fuera más sencilla. Igualmente, se logró una mayor claridad en la información disponible, lo cual ayudó a optimizar la organización interna.

Se observó, en términos cualitativos, una mayor conciencia del personal sobre la relevancia de mantener la documentación al día, lo que contribuyó a optimizar el proceso.

7.2.4 ***Aporte al cumplimiento normativo.***

La puesta en marcha de la matriz de control documental fue un factor importante para que se cumplieran los requerimientos establecidos en la (Social, Resolución 3100 de 2019, '2019), sobre todo en lo que concierne a la documentación del personal. El control sistemático de la documentación posibilitó el descubrimiento de brechas en relación con los requerimientos establecidos y la implementación de acciones correctivas para su cumplimiento. Así, la organización fue capaz de disminuir el riesgo de descubrimientos en auditorías internas y externas, lo que le permitió prepararse mejor para los procesos de habilitación y verificación.

Este resultado demuestra que la gestión documental es una parte estratégica de las instituciones sanitarias y no solamente un procedimiento administrativo ya que el incumplimiento de estos podría ocasionar multas millonarias y hasta el cierre de una clínica.

7.2.5 ***Limitaciones y aprendizajes de la experiencia.***

Al llevar a cabo la experiencia, se detectaron algunas restricciones, sobre todo vinculadas a la cultura de la organización y el acceso a la información. En ocasiones, la recolección de documentos se vio obstaculizada por la falta de actualización del personal o por la carencia de registros completos, lo anterior, está ligado a los costos que tienen cada uno de los cursos y al tiempo que se requiere para generarlos.

Además, se demostró que, para asegurar la sustentabilidad de la herramienta a largo plazo, no basta con un componente técnico, sino que también es necesario el compromiso de los participantes implicados, ya que, debido a la rotación de personal de la empresa, es indispensable actualizar los retirados y los ingresados. Sin embargo, estas limitaciones fueron oportunidades para aprender y entender la relevancia de incorporar elementos humanos, administrativos y tecnológicos en los procesos de mejora organizacional.

7.3 **Impacto académico.**

La elaboración de esta sistematización de experiencias es un aporte importante al proceso de formación académica, porque logró conectar los conocimientos teóricos obtenidos durante la carrera con la realidad organizacional del sector salud por lo que fueron fundamentales asignaturas de la Universidad como Gestión del Talento Humano y Gestión Documental, que permitieron organizar y controlar la información del personal. Asimismo, Legislación Laboral aportó en el cumplimiento normativo, mientras que Procesos Administrativos facilitó el análisis y mejora de los procesos. Finalmente, Investigación y el manejo de herramientas ofimáticas fueron clave para estructurar la sistematización y desarrollar la matriz de control documental. La Clínica Medicadiz fue un escenario de aprendizaje práctico, en el que se pudo entender la relevancia de la gestión administrativa en situaciones reales.

Asimismo, el acercamiento a la normatividad del sector salud, particularmente a la (Social, Resolución 3100 de 2019, '2019), permitió comprender la importancia del cumplimiento de los requisitos legales en la gestión del talento humano. Este proceso contribuyó al desarrollo de una visión más integral sobre el funcionamiento de las instituciones de salud y el papel que desempeñan los procesos administrativos en la garantía de la calidad del servicio.

Por otra parte, la experiencia favoreció el desarrollo de habilidades investigativas y reflexivas, propias de la sistematización, al permitir analizar de manera crítica las acciones implementadas, los resultados obtenidos y las dificultades presentadas. En este sentido, tal como lo plantea (Holliday, 2018), la sistematización no solo permite reconstruir la experiencia, sino también generar aprendizajes significativos que contribuyen al fortalecimiento del ejercicio profesional.

7.4 Impacto desde lo práctico

En la Clínica Medicadiz, el desarrollo de la práctica profesional hizo posible que se afianzaran las habilidades y competencias fundamentales para actuar en entornos laborales reales, sobre todo en los sectores de administración y gestión documental, además de entender las culturas organizaciones y afianzar la labor con los líderes de los procesos.

A lo largo de este proceso, se demostró cuán importante es la comunicación organizacional y el trabajo en equipo. Esto ocurrió porque fue necesario interactuar de manera constante con otros colaboradores y el área de talento humano para implementar la matriz de control documental, así que, esta dinámica permitió comprender lo relevante que es la colaboración y el compromiso de quienes participan para lograr los objetivos fijados.

Asimismo, se desarrollaron habilidades prácticas relacionadas con la gestión de documentos, el manejo de herramientas ofimáticas y la organización de la información, lo que

facilitó optimizar los procesos administrativos. Gracias a la experiencia, se lograron optimizar las habilidades analíticas al identificar las deficiencias en la gestión de documentos y proponer soluciones concretas enfocadas en la mejora continua.

Por otra parte, se fortalecieron competencias como la adaptación a los entornos laborales, la responsabilidad y la administración del tiempo, que son esenciales para desempeñar las tareas que han sido delegadas, ya que, al interactuar con situaciones reales, el estudiante es capaz de enfrentarse a desafíos típicos del entorno organizacional, lo que permite promover una actitud proactiva y orientada hacia los resultados.

Para concluir, esta experiencia práctica contribuyó a fortalecer las competencias de seguimiento y comunicación, que son fundamentales para garantizar el control y la actualización de los documentos del talento humano, por lo tanto, esto evidencia la importancia de fusionar las habilidades interpersonales con los conocimientos técnicos en el ámbito laboral. A continuación, especifico los impactos generados desde varios ángulos:

7.5 Impacto en el perfil profesional.

La práctica profesional en la Clínica Medicadiz fue un aporte relevante para el desarrollo del perfil profesional, porque brindó la posibilidad de poner en práctica las habilidades fundamentales para el trabajo administrativo y aplicar los conocimientos adquiridos en una situación real, además de aprender a trabajar con distintos tipos de liderazgos institucionales, porque precisamente, este proceso permitió identificar afinidades hacia el campo de la gestión administrativa y documental, evidenciando un interés por áreas relacionadas con la organización de procesos, la regulación y la administración de información. Entender mejor las dinámicas de la organización y el papel del administrador en organizaciones del sector salud fue posible

gracias a la interacción con el entorno laboral, ya que, la solicitud de documentos a los colaboradores fue un reto y un aprendizaje importante debido al análisis de comportamiento en cada una de las personas, colaboradores quienes son reacios a la información y quienes poseen sentido de pertenecía.

Al final, esta experiencia hizo posible que la perspectiva profesional se ampliara hacia una visión más completa, fusionando conocimientos técnicos con capacidades prácticas y conductuales. Esto robustece la preparación para afrontar los desafíos del ámbito laboral y favorece una inclusión más efectiva en el mercado de trabajo.

7.6 Impacto en la Empresa

La aplicación de la matriz de control documental del talento humano en la Clínica Medicadiz tuvo un efecto importante en el fortalecimiento de los procesos administrativos, sobre todo en lo que tiene que ver con la organización, supervisión y monitoreo de la información. La experiencia ha facilitado la identificación minuciosa de varias deficiencias en la gestión documental que afectaban directamente tanto la eficiencia operativa como el cumplimiento de las exigencias normativas del sector salud. Las principales circunstancias que se han puesto de relieve son:

- **Desorganización de la información:** Se constató que la información sobre el talento humano estaba dispersa y, en ciertos casos, no se había actualizado, lo cual hacía difícil su consulta y provocaba demoras en los trámites administrativos.
- **Falta de instrumentos de control:** La falta de un instrumento organizado para monitorear documentos dificultaba el seguimiento apropiado de los requisitos exigidos y las fechas de vencimiento, lo que incrementaba el riesgo de no cumplir con la Resolución 3100 del 2019.

- Monitoreo documental poco sólido: La ausencia de supervisión regular sobre el estado de los documentos daba lugar a la acumulación de información incompleta o caducada, lo que constituía un punto débil en los procesos de auditoría y verificación.
- Restricciones en la cultura de la organización: Se hizo evidente que era necesario reforzar la conciencia institucional sobre la relevancia de la gestión documental, puesto que en ocasiones el personal no daba prioridad a actualizar la información a tiempo.

La puesta en marcha de la matriz de control documental posibilitó crear un procedimiento claro y ordenado para administrar la información, lo cual permitió que su registro, monitoreo y actualización fueran más fáciles.

7.7 Lecciones aprendidas

La experiencia adquirida en la Clínica Medicadiz demostró que la eficacia administrativa de una entidad no se basa solamente en el cumplimiento de las actividades operativas, sino también en la gestión apropiada de la información, sobre todo en lo que tiene que ver con los recursos humanos. Una administración de documentos eficaz se vuelve un pilar esencial para asegurar el cumplimiento de los requerimientos en el sector salud, así como la trazabilidad y el orden.

Una de las lecciones más relevantes es que la administración documental no debe ser vista como un proceso aislado, sino como una actividad transversal que cubre diferentes sectores de la organización, ya que el manejo apropiado de la información necesita el compromiso del departamento de talento humano, del personal administrativo y de los colaboradores, que son los encargados de proporcionar y actualizar la documentación necesaria.

Además, se mostró que la ausencia de mecanismos de control puede dar lugar a desorden, pérdida de datos y riesgo de no cumplir con las normas. El empleo de instrumentos estructurados posibilita el seguimiento de los documentos y la previsión de circunstancias como inconsistencias en la información o vencimientos, según lo evidenció la puesta en marcha de la matriz de control documental.

Fortalecer la cultura organizacional en relación con la relevancia de la documentación es otra lección importante. Es crucial que el personal tome conciencia de la importancia de mantener la información actualizada, especialmente para cumplir (Social, Resolución 3100 de 2019, '2019); no es suficiente con poner en marcha herramientas técnicas.

Por último, la experiencia dejó claro que la comunicación interna y el trabajo en equipo son elementos esenciales para que cualquier proceso de mejora tenga éxito. La coordinación entre las diversas áreas permite optimizar los procesos administrativos y contribuye a la consolidación institucional, lo que evidencia que el avance continuo es un esfuerzo colectivo al interior de la organización.

7.8 Desafíos y gestión del cambio

Cualquier proceso de mejora en una organización conlleva afrontar retos relacionados con la modificación de prácticas, la incorporación de nuevos instrumentos y el ajuste del personal a nuevas dinámicas laborales. La aplicación de la matriz de control documental del talento humano en la Clínica Medicadiz mostró que se requerían transformaciones a nivel técnico y organizativo.

Durante este proceso, no fue suficiente con desarrollar e implementar una herramienta; también fue necesario promover una cultura centrada en el cumplimiento de normas, la

supervisión y el orden. Esto implicó que los diferentes participantes involucrados desempeñaran un rol activo. Se presentan a continuación los retos más significativos que se han identificado y las medidas que se están tomando para gestionarlos:

7.8.1 Desafío 1: Desorganización y dispersión de la información.

Uno de los retos más importantes que se detectaron fue la falta de centralización de los datos del talento humano, lo cual dificultaba su consulta y seguimiento, así que, se ideó y utilizó la matriz de control documental como herramienta principal para organizar datos en un solo sistema, lo que permitió que fueran consultados y actualizados de manera efectiva, por lo tanto, esta estrategia contribuyó a la organización de los datos y a mejorar considerablemente el control de documentos.

7.8.2 Desafío 2: Falta de control sobre documentos vencidos o incompletos.

Se observó la ausencia de procedimientos definidos para supervisar la vigencia de los documentos, lo que implicaba un riesgo de no cumplir con la Resolución 3100 de 2019, por lo tanto, se establecieron criterios de control en la matriz para abordar este desafío, que comprendían alertas visuales y la clasificación de documentos según su condición (vigente, pendiente o vencido) y permitió un monitoreo más oportuno y efectivo.

7.8.3 Desafío 3: Resistencia al cambio en los procesos administrativos

El personal mostró al principio cierta resistencia a la aplicación de nuevas herramientas y métodos de trabajo, a causa del proceso de adaptación que suponía ante las nuevas dinámicas organizativas y de control, así que, con el fin de sobrepasar este reto, se fomentó que el personal

fuera consciente de lo crucial que es la gestión documental; se resaltó su incidencia en la observancia normativa y en la eficiencia de los procedimientos, además, se proporcionó apoyo durante la utilización de la herramienta para facilitar su apropiación.

..

7.8.4 ***Desafío 4: Limitaciones en la cultura de actualización documental.***

Se evidenció que la actualización de documentos no era una actividad común en la organización, lo que daba lugar a la acumulación de datos anticuados, así que, se promovió la supervisión regular de la información y la responsabilidad compartida entre los departamentos involucrados como forma de optimizar, fomentando de esta manera una cultura organizativa centrada en el control y la mejora permanente.

8 Interpretación crítica y competencia discursiva de la sistematización de la practica

El proceso de sistematización llevado a cabo en la experiencia vivida sobre la gestión documental del talento humano hizo posible que además de detectar un problema operativo, se entendieran las dinámicas organizacionales que lo produjeron, por lo cual, la experiencia sobrepasa la descripción de hechos y se transforma en un ejercicio de análisis crítico.

8.1 La crítica desde la teoría.

Desde el punto de vista de la sistematización de experiencias, lo que se ha vivido en la práctica respalda lo dicho por Oscar Jara, quien afirma que este proceso hace que se genere conocimiento a través de la reflexión sobre la práctica, teniendo en cuenta que la puesta en marcha de la matriz de control documental, efectivamente, no solo solucionó una necesidad urgente de organización documental, sino que además permitió entender que la dispersión de información correspondía a no establecer un procedimiento adecuado.

Por otro lado, lo que ocurre en la organización tiene relación con las propuestas de Max Weber acerca de la teoría burocrática, que sostiene que los procesos deben ser guiados por procedimientos definidos, normas y jerarquías bien establecidas, teniendo en cuenta que la falta en un principio de una estructura establecida para el control de documentos indica una ruptura en el proceso organizativo, lo que produce confusión en la administración de la información y problemas al cumplir con los requisitos legales.

Sobre la gestión del talento humano, lo realizado en la práctica afirma lo que sostiene Idalberto Chiavenato, es decir, una correcta administración de los procedimientos vinculados al personal es esencial para lograr las metas de la organización, lo que quiere decir que la ausencia de control documental en esta situación afectaba directamente la administración del área, ya que

obstaculizaba el seguimiento de los colaboradores y creaba riesgos con respecto a la satisfacción de los requisitos normativos.

Desde la perspectiva de la gestión documental, lo que ha ocurrido en la organización se alinea con lo propuesto por José Ramón Cruz Mundet quien enfatiza el valor de asegurar que los documentos estén organizados, disponibles e íntegros durante todo su ciclo vital, sin embargo, la información dispersa que se detectó durante la práctica muestra una debilidad en este aspecto, lo cual tiene un impacto negativo en la confiabilidad de los datos y en la habilidad de respuesta frente a las auditorías.

Por último, desde el punto de vista del control organizacional, lo que se ha demostrado en la práctica corrobora las afirmaciones de Agustín Gordillo, quien destaca la relevancia de los sistemas de control como instrumentos que aseguran el cumplimiento de normas y una toma de decisiones apropiada ya que la falta de control documental suponía un peligro para la organización, sobre todo durante los procesos de verificación normativa y auditoría.

8.2 Crítica desde la experiencia.

La falta de herramientas no fue el único motivo por el cual la gestión documental al principio no funcionaba, también se debió a una acumulación de prácticas informales que con el tiempo se volvieron habituales, desde un principio cuando llegue a la compañía por medio de un proceso muy empírico se validaban los pendientes documentales, además, la ausencia de responsables establecidos, el exceso de trabajo administrativo del área y la preferencia por las tareas inmediatas en lugar de los procesos de control originaron un ambiente en el que organizar la información dejó de ser algo prioritario, por lo cual, esto demuestra que el deterioro de los documentos no sucede de forma repentina, sino que es la consecuencia de decisiones operativas

que, si bien son funcionales en el corto plazo, a mediano y largo plazo debilitan la estructura del organismo.

Es relevante que una herramienta bastante simple, como la matriz de control documental, haya tenido un efecto importante en la organización y esto no se debe solo a la herramienta en sí, sino también al vacío anterior que había en cuanto a seguimiento y estructura, en este orden de ideas, la matriz posibilitó que la información se viera, que las responsabilidades se ordenaran y que el equipo estableciera un punto de referencia compartido, de este modo, su eficacia se basa menos en el nivel de complejidad técnica y más en su habilidad para aportar lógica y claridad a un proceso desorganizado.

Lo que se observa en la práctica también permite deducir elementos importantes de la cultura organizacional, una cultura que se enfoca en la solución instantánea de necesidades, en lugar de prevenirlas y controlarlas, se manifiesta a través de la tendencia a actuar de forma inmediata, el apego a saberes individuales y la poca estandarización de procesos.

Por otro lado, la experiencia demostró una clara tensión entre lo que dice la norma y lo que sucede en la práctica, ya que, a pesar de que la normativa del sector salud requiere un control estricto de los documentos del talento humano, en la práctica estas exigencias se ven restringidas por colaboradores que no tienen disposición por temas de dinero, elementos como el tiempo disponible, la carga laboral y la carencia de herramientas apropiadas, por lo tanto, esta brecha evidencia que cumplir con las normas no solo se basa en conocerlas, sino también en la capacidad de las organizaciones para convertirlas en procesos específicos y sostenibles.

Finalmente, entender que muchas de las dinámicas organizacionales no están incluidas en la teoría fue uno de los aprendizajes más importantes del proceso, ya que, elementos como la resistencia inicial hacia el cambio, la adaptación gradual a instrumentos novedosos y la

relevancia de la comunicación interna no siempre se tratan con el grado de profundidad adecuado en los enfoques teóricos, por lo que la experiencia demostró que la puesta en marcha de soluciones no es un procedimiento lineal, al contrario, requiere negociaciones, ajustes permanentes y entendimiento del entorno humano donde se llevan a cabo los procesos administrativos.

Asimismo, la experiencia permitió entender que la gestión documental no debe ser vista solo como un proceso administrativo u operativo, sino como un elemento estratégico que afecta directamente la estabilidad de la organización, el cumplimiento institucional y la toma de decisiones, ya que frecuentemente, al interior de las organizaciones, se subestiman estos procesos por ser considerados actividades secundarias o repetitivas, sin embargo, la experiencia práctica ha mostrado que las debilidades en los documentos pueden incidir en procesos esenciales como auditorías, habilitaciones, supervisión del talento humano y control interno, así que, desde este punto de vista, la experiencia contribuye al saber académico al demostrar que los procesos administrativos, que parecen sencillos, tienen un mayor alcance organizacional del que generalmente se trata en los contextos teóricos.

8.3 Aprendizajes y aportes de la experiencia al contexto académico y organizacional

La experiencia adquirida a lo largo de la práctica profesional ayudo en el desarrollo de conocimientos que van más allá del marco particular de la Clínica Medicadiz y que pueden ser útiles tanto en el campo académico como en futuras prácticas organizativas vinculadas con la gestión administrativa y documental, ya que, para empezar, comprendí que los problemas organizacionales no siempre surgen por la falta de recursos tecnológicos complejos, sino que, a menudo, están vinculados con deficiencias en la estructuración de procesos, el seguimiento constante y la apropiación institucional de las responsabilidades administrativas. Lo anterior

supone un aporte relevante para futuras intervenciones organizacionales, porque evidencia que instrumentos técnicamente simples y accesibles pueden propiciar cambios importantes si satisfacen necesidades reales del medio.

La experiencia también demostró que la gestión documental del talento humano no solo debe ser entendida por su capacidad de cumplir con las normas, sino además por su habilidad para mejorar la disponibilidad de información, fortalecer la organización institucional y facilitar el proceso de toma de decisiones, ya que este aprendizaje favorece el ámbito académico y posibilita el estudio de la relación entre la teoría administrativa, la cultura organizacional y la práctica laboral en situaciones reales del sector salud. Una lección adicional importante fue darme cuenta de que la ejecución de mejoras en la organización necesita procesos constantes de adaptación y colaboración del personal, ya que la práctica determinó que los cambios en la administración no solo se fundamentan en la creación de herramientas, sino también en elementos humanos como el compromiso con la institución, la comunicación, el acompañamiento continuo y la voluntad de cambio.

Asimismo, la sistematización contribuye al ámbito académico al demostrar que la práctica profesional puede transformarse en un lugar de creación de conocimiento y no solo en un entorno de aplicación técnica, además el análisis crítico de lo vivido posibilitó la reconstrucción de la experiencia, el examen de sus dificultades, la interpretación de sus resultados y el desarrollo de aprendizajes que se pueden transferir a otros contextos organizativos análogos.

8.4 Transformación de la experiencia en conocimiento.

La vivencia adquirida a lo largo de las prácticas profesionales en el campo del talento humano fue más allá de cumplir con ciertas tareas, ya que se transformó en un proceso de aprendizaje relevante, basado en la realidad que estaba presentando la clínica, además, al principio, las acciones llevadas a cabo tenían como objetivo un plan de apoyo al área, sin embargo, trascendió a una gran implementación que hoy en día se continua ejecutando y mejorando, teniendo en cuenta que yo sigo a cargo del proceso.

Por otro lado, ocurrió una gran transformación en el proceso de solicitud de documentos, tanto a los nuevos colaboradores que van ingresando a la compañía, como a los que ya son antiguos y deben actualizar los mismo, teniendo en cuenta que, al inicio de la implementación, nos encontramos con algunas personas que no eran amenos a la solicitud de documentos, claramente por sus costos y la premura con que los exigíamos, actualmente pasa todo lo contrario, el proceso de gestión documental hace parte de un proceso de prioridad y de alta importancia en la clínica, además de tener un proceso de establecido en la solicitud de documentación brindando tiempos acordes.

Figura 22

Equipo de Talento Humano.



Nota. Fotografía sacada de página oficial de Facebook Medicadiz S.A.S

No fue suficiente con describir lo que se había hecho para sistematizar esta experiencia, también fue necesario examinarla, analizarla y darle un significado, fue un ejercicio de reconstrucción que hizo posible darse cuenta de que cada acción llevada a cabo, cada obstáculo superado y cada solución aplicada contribuyeron a crear un conocimiento práctico y que puede ser compartido. Así, la experiencia adquirida se convierte en un referente que tiene el potencial de guiar prácticas futuras y ayudar a mejorar procesos análogos en otros entornos de organización.

9 Conclusiones

- ✓ El control documental de los colaboradores en entidades que brindan servicios de salud se apoya en bases teóricas que consideran la información un recurso estratégico para la organización, así que, desde la gestión de documentos, se determina que es necesario asegurar la disponibilidad, integridad y organización de los documentos durante todo su ciclo de vida, por otro lado, desde la gestión del talento humano, se enfatiza en lo esencial que resulta tener información al día para sustentar el vínculo con el personal, su permanencia y monitoreo, teniendo en cuenta esto, normativamente, se demuestra que el control documental es un requisito esencial para la operación y habilitación de los servicios en el sector salud a través de regulaciones como la Ley 594 del año 2000, la Resolución 3100 del año 2019 y el Decreto 780 del año 2016.
- ✓ Momentos importantes marcaron el proceso de diseño e implementación de la matriz de control documental y guiaron su desarrollo, por un lado, gracias al diagnóstico inicial, se pudo detectar que la falta de mecanismos de control y la dispersión de la información eran los problemas principales, luego, se optó por crear una herramienta que respondiera a las circunstancias reales de la entidad, dando prioridad a la funcionalidad y simplicidad antes que a lo técnico complejo.
- ✓ La matriz de control documental ha facilitado la organización de la información al unificar los registros en una sola herramienta de seguimiento, lo que ha mejorado notablemente los resultados, de igual manera, posibilitó que se pudiera controlar la condición de los documentos, lo cual permitió reconocer asuntos pendientes, actualizar información y responder con mayor rapidez a solicitudes externas e internas.

- ✓ Este proceso generó aprendizajes y buenas prácticas que tienen la posibilidad de ser reproducidos en situaciones parecidas. Entre los puntos sobresalientes, está la relevancia de crear instrumentos que se ajusten a la realidad operacional de la organización, además de la necesidad de llevar un monitoreo constante para asegurar su eficacia. Asimismo, se demostró que la gestión documental no debe ser considerada como una actividad independiente, sino como un proceso transversal que necesita coordinarse con las diversas funciones del departamento de talento humano.
- ✓ A lo largo de la experiencia, surgieron varios obstáculos, sobre todo aquellos que tenían que ver con la disponibilidad del tiempo, la organización inicial de los datos y el ajuste del equipo a nuevos métodos de trabajo, circunstancias que se trataron a través de la aplicación progresiva de la herramienta, el establecimiento de prioridades para las tareas críticas y el apoyo permanente durante el proceso de organización documental.
- ✓ Respecto a los aprendizajes que se obtienen de la experiencia, se reconocen contribuciones a nivel personal, profesional e institucional. En cuanto a lo personal, se aumentaron las competencias de análisis y reflexión ante circunstancias verdaderas; en el plano profesional, se adquirieron capacidades vinculadas con la organización de información, la toma de decisiones y la presentación de soluciones pragmáticas; finalmente, a nivel institucional, se ayudó a optimizar los procedimientos internos al proporcionar más transparencia y control en el manejo documental del talento humano.
- ✓ En última instancia, la experiencia propició que se modificara el entendimiento inicial acerca de la gestión de documentos, del talento humano y del cumplimiento normativo, además, se reconoció su función estratégica en la organización, además de comprender estos elementos como requisitos formales, así que, la gestión documental dejó de

considerarse una tarea operativa y se transformó en un soporte esencial para la toma de decisiones, el seguimiento del personal y la satisfacción de las normas requeridas en el sector sanitario, por lo que, este cambio de punto de vista es una de las contribuciones más importantes de la sistematización, porque muestra que una gestión apropiada de la información no sólo satisface demandas externas, sino que también potencia el desempeño interno del organismo.

10 Recomendaciones

✓ Se sugiere a Medicadiz a reforzar los mecanismos de control documental a través del uso constante de instrumentos como la matriz de seguimiento, que posibiliten la verificación periódica de la vigencia, renovación y cumplimiento de los requerimientos del talento humano.

✓ Es fundamental instaurar rutinas de revisión regular de los documentos del personal, designando responsables en el área de talento humano que aseguren un monitoreo constante y prevengan la acumulación de documentos incompletos o caducados.

✓ Se recomienda fomentar una cultura organizacional más sólida en relación con la gestión documental, concientizando a los empleados acerca de la relevancia de mantener su información actualizada para evitar riesgos asociados con el incumplimiento de las normas institucionales.

✓ Se sugiere seguir potenciando el empleo de herramientas tecnológicas, como Excel, para la organización y supervisión de los datos, para ello, se pueden incluir optimizaciones como filtros, reportes y alertas de vencimiento que simplifiquen la toma de decisiones en el área.

✓ Para optimizar el acceso, disminuir los tiempos de búsqueda y asegurar que la información esté disponible en auditorías, es beneficioso que la organización progrese hacia la digitalización y centralización de la información documental del talento humano.

✓ Se aconseja que los estudiantes en práctica adopten un papel proactivo dentro de las organizaciones, detectando problemas auténticos y sugiriendo soluciones que contribuyan a la mejora de los procesos, más allá de cumplir con las tareas que se les asignan.

✓ Se recomienda, desde el punto de vista académico, potenciar la capacitación en instrumentos prácticos para administrar información, como los sistemas de control y las hojas de

cálculo. De esta manera, se brinda a los alumnos la posibilidad de afrontar con más eficacia situaciones reales en el ámbito laboral.

✓ Se aconseja registrar y difundir las mejoras que se hayan puesto en práctica durante el entrenamiento, para que tengan la posibilidad de ser reproducidas en diferentes sectores de la organización o servir como guía para estudiantes futuros que enfrenten problemas parecidos.

✓ Por último, se recomienda que la organización mantenga un enfoque de mejora continua en sus procedimientos administrativos, revisando y ajustando regularmente sus prácticas según las exigencias del contexto para asegurar una mayor eficiencia y cumplimiento institucional.

✓ La experiencia desarrollada permitió comprender que las problemáticas relacionadas con la gestión documental no dependen únicamente de la ausencia de herramientas tecnológicas, sino también de dinámicas organizacionales asociadas a la cultura institucional, el seguimiento de procesos y la apropiación de responsabilidades por parte de los colaboradores. En este sentido, uno de los principales aprendizajes institucionales fue reconocer que el control documental debe asumirse como un proceso permanente y estratégico, y no únicamente como una obligación que cobra importancia durante auditorías o requerimientos externos.

✓ Asimismo, durante el desarrollo de la experiencia se identificaron limitaciones importantes, entre ellas la resistencia inicial frente a nuevos mecanismos de control, la carga operativa del área de talento humano y las dificultades para mantener una actualización constante de la documentación debido a los tiempos y costos que algunos requisitos implican para los colaboradores. Estas situaciones evidencian que la implementación de mejoras administrativas requiere no solo herramientas técnicas, sino también procesos de acompañamiento, comunicación y compromiso institucional.

11 Referencias

- Arboleda Paz, M. (2024). *Sistematización de procesos administrativos y estrategias para la mejora organizacional*. Colombia: Trabajo de grado.
- Barrios de las Salas, M. &. (2025). *Evaluación de la transformación digital desde la mirada del talento humano en una IPS*. Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO.
- Cabuya, O. (2024). *Sistematización de experiencia en Health and Life IPS*. UNIMINUTO.
- Charry, L. (2021). *Factores organizacionales que inciden en la gestión documental en instituciones*. Colombia: Trabajo de investigación.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Colombia, C. d. (2000). *Ley 594 de 2000*. Colombia.
- Colombia, C. d. (2012). *Ley 1581 de 2012*. Colombia.
- Cruz Mundet, J. R. (2012). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Ediciones Pirámide.
- (DANE), D. A. (2023). *Boletines económicos regionales y estadísticas territoriales*. Colombia.
- Gordillo, A. (2011). *Tratado de derecho administrativo*. Fundación de Derecho Administrativo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Holliday, O. J. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano (CINDE).
- Morales, H. W. (2020). *Monitoreo a la implementación del modelo MIPG en la dimensión talento humano*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Mundet, J. R. (2012). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Ediciones Pirámide.
- Partners, L. C. (2024). *Nosotros*. Obtenido de <https://lenuscip.com/nosotros/>

Rodriguez, J. (2023). *Implementación de una matriz de control documental para la gestión del talento humano en organizaciones*. Colombia.

Rueda Mahecha, Y. M. (2020). *Gestión del talento humano en instituciones prestadoras de salud*. Colombia.

Salud, M. d. (1999). *Resolución 1995 de 1999*. Colombia.

Sánchez Restrepo, J. A. (2022). *Gestión del bienestar laboral y social del talento humano en IPS en Colombia*. Colombia: Universidad de Antioquia.

Social, M. d. (2019). *Resolución 3100 de 2019: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud*. ibague.

12 Anexos

Anexo A: lista de chequeo soportes hojas de vida profesionales asistenciales.

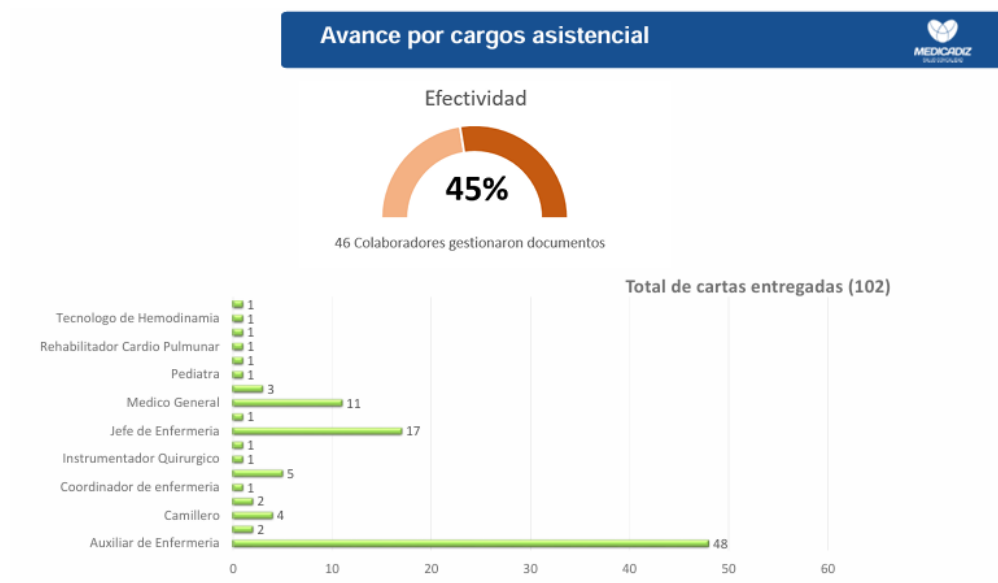
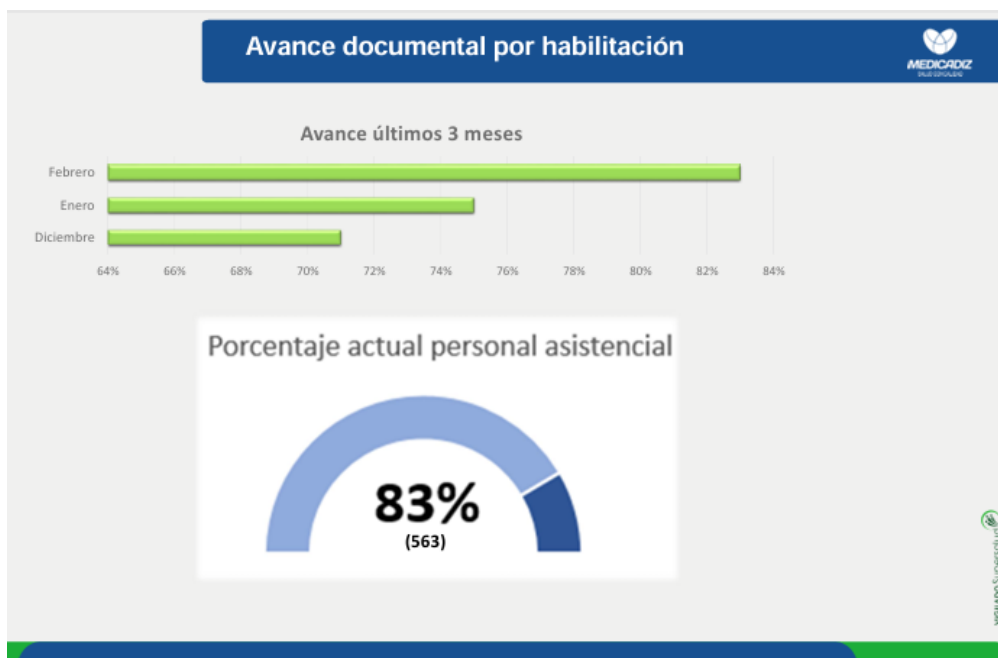
		LISTA DE CHEQUEO SOPORTES HOJAS DE VIDA PROFESIONALES ASISTENCIALES		
Versión: 01	Página: 1 de 1	Código: ATH-FRM-38	Fecha Elaboración: 01/10/2025	Fecha Actualización: 01/10/2025

Nombre:			
Cédula:			
Cargo:			
CARGOS ASISTENCIALES PROFESIONALES			
1.	CONTRATO LABORAL	SI	NA
1.1	Formato de ingreso de personal		
1.2	Requisición		
1.3	Contrato de Trabajo		
1.4	Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía		
1.5	Perfil del cargo		
2.	SOPORTES HOJA DE VIDA	SI	NA
2.1	Hoja de vida actualizada		
2.2	Diploma y acta de grado de Bachiller Técnico, Tecnólogo o Profesional		
2.3	Resolución de convalidación de Título por MEN (en caso de ser título extranjero)		
2.4	Tarjeta profesional		
2.5	Inscripción al RETHUS		
2.6	Carta de Vacunación de acuerdo al profesiograma		
2.7	Certificados Laborales (Las mismas registradas en las hojas de Vida)		
2.8	Certificado de Antecedentes de Procuraduría (No mayor a 30 días)		
2.9	Certificado de Antecedentes de Contraloría (No mayor a 30 días)		
2.10	Certificado de Antecedentes de Policía Nacional (No mayor a 30 días)		
2.11	Certificado de Inhabilidades de violencia sexual (No mayor a 30 días)		
2.12	Estudio de Seguridad		
2.13	Póliza de responsabilidad civil		
3.	CURSOS	SI	NA
3.1	Certificado de Humanización		
3.2	Certificado de soporte vital Básico		
3.3	Certificado de soporte vital avanzado		
3.4	Certificado de curso de gestión del duelo		
3.5	Certificado de formación POCT		
3.6	Certificado de formación en manejo de Víctimas de Violencia Sexual		
3.7	Certificado Atención a Víctimas de Agentes Químicos		
3.8	certificado de administración de medicamentos		
3.9	Certificado de formación en toma de muestras de laboratorio		
3.10	Curso de toma de muestras de citología		
3.11	Certificado de formación en PAPSIVI		
3.12	Certificado de Radio protección		
3.13	Certificado de entrenamiento en hemodinámica		
3.14	Certificado de formación en unidad de cuidado intensivo		
3.15	Certificado de curso de transfusión sanguínea		

		LISTA DE CHEQUEO SOPORTES HOJAS DE VIDA PROFESIONALES ASISTENCIALES		
Versión: 01	Página: 2 de 1	Código: ATH-FRM-38	Fecha Elaboración: 01/10/2025	Fecha Actualización: 01/10/2025

3.16	Certificado de curso de Medicina Transfusional		
3.17	Certificado de curso de sedación grado I y II		
3.18	Certificado de manejo del dolor y cuidados paliativos		
3.19	Certificado de Donación de Órganos		
3.20	Certificado de formación de cuidado de la donante (Emitido MSPS)		
3.21	Certificado de diagnóstico clínico y manejo del dengue		
3.22	Certificado de TB/VIH		
3.23	Certificado de correcto diligenciamiento del certificado de defunción		
3.24	Certificado de cuidado integral del paciente adulto o pediátrico con quimioterapia		
3.25	Precauciones básicas e higiene de manos (OPS)		
3.26	Limpieza y desinfección ambiental en los establecimientos de salud (OPS)		
3.27	PALS - Soporte vital avanzado pediátrico.		
3.28	Otros		
4.	CERTIFICADOS DE APTITUD LABORAL	SI	NA
4.1	Certificación de examen ocupacional (Ingreso, periódico)		
5.	AFILIACIONES	SI	NA
5.1	Certificado de EPS (No mayor a 30 días)		
5.2	Certificación de la afiliación a fondo de cesantías (No mayor a 30 días)		
5.3	Certificación de la afiliación a pensión (No mayor a 30 días)		
5.4	Afiliación a caja de compensación familiar		
5.5	Afiliación a ARL		
6.	ADICIONALES	SI	NA
6.1	Formulario Único de Conocimiento SARLAFT/Declaración conflicto de intereses y acuerdo de confidencialidad/PTEE/SICOF		
6.2	Autorización de tratamiento de datos personales		
6.3	Inducción Corporativa		
6.4	Inducción específica		
6.5	Informe de selección (Entrevistas)		
VERIFICADOR LISTA DE CHEQUEO			
Firma:			

Anexo B: informes mensuales por avances documentales.



Anexo C: Solicitud de actualización documental.




Ibagué, 16 de abril de 2026

Señor(a)
 Kirra Facsuly Ramirez Saenz
 Instrumentador quirurgico

Asunto: Solicitud de actualización documental – Requisitos de habilitación

Respetado(a) señor(a),

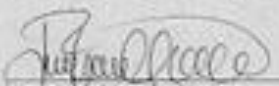
Respetuosamente se solicita allegar a la oficina de Talento Humano los documentos que se relacionan a continuación, teniendo en cuenta que son requisitos indispensables para la habilitación del servicio de acuerdo a la resolución 3100 de 2019 y Secretaria de Salud:

1. **POLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL (Debe cubrir 200 SMMVL, es decir 350.181.000)**
2. **CERTIFICADO DE ATENCIÓN ENFOQUE PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS DE CONFLICTO ARMADO (PAPSIVI)**
3. **PRECAUCIONES BÁSICAS E HIGIENE DE MANOS (Emitido por la OPS)**
4. **LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN AMBIENTAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (Emitido por la OPS)**
5. **RESPUESTAS RÁPIDA A BROTES DE SARAMPIÓN Y RUBÉOLA EN LAS AMÉRICAS (Emitido por OPS)**
6. **BROTES DE SARAMPIÓN EN LA ERA DE POSTELIMINACIÓN: ESTUDIO DE CASO (Emitido por OPS)**

De la revisión efectuada se identifica que varios documentos requeridos se encuentran vencidos, lo cual impacta directamente el cumplimiento de los requisitos indispensables para el cargo que desempeña.

Por lo anterior, agradecemos presentar los soportes actualizados a más tardar el día **04 de mayo de 2026**, con el fin de garantizar el cumplimiento normativo y evitar afectaciones en la prestación del servicio.

Atentamente,



Jessica Clavijo Mora
 Líder de Recursos Humanos
 MEDICADIZ S.A.S.

 Kirra Facsuly Ramirez Saenz
 C.C 28552664

Anexos D. Estructura de trabajo específico.