



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Práctica y Pasantía.**

Capacitación Colaborativa en Procesos de Archivo y Organización Documental como  
Herramienta para la Optimización Administrativa

Corporación Universitaria Remington

Facultad Ciencias Empresariales

Administración de empresas

Diana Paola Pinzón Rodríguez

Mayra Gissel Castillo Lozano

Opción de Trabajo de grado Práctica profesional

2025

## **Agradecimientos**

Agradezco profundamente a Dios por concederme la vida, la salud y la fortaleza necesarias para avanzar con determinación en este proceso académico, y por darme la capacidad de mantenerme firme ante cada reto.

A la Corporación Universitaria Remington, expreso mi sincero agradecimiento por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, así como por el acompañamiento institucional recibido a lo largo de mi trayectoria. A mis compañeros, gracias por su apoyo, por la amistad compartida y por caminar juntos hacia una meta común.

A mis padres, quienes representan mi mayor fuente de inspiración y amor. A mi madre, por su incansable perseverancia, y a mi padre, por su ejemplo de humildad y esfuerzo diario. Gracias por confiar siempre en mí y por brindarme su apoyo incondicional, incluso en los momentos más difíciles. Este logro también es suyo. A mi hermano, por su cariño y por hacer más llevaderos los días con su presencia.

A la profesora Martha Martínez, por su compromiso, calidad humana y por guiarnos con sabiduría y afecto a lo largo de la carrera. Su apoyo ha sido fundamental en este proceso. De igual manera, a la profesora Mayra, gracias por su paciencia y por el acompañamiento brindado.

A todos, gracias por formar parte de este logro que hoy con gratitud y alegría celebro.

**TABLA DE CONTENIDO**

Resumen.....	5
Palabras clave.....	6
Problemática .....	7
Objetivos .....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Metodología .....	9
Resultados .....	12
Lugar de desarrollo de la práctica.....	12
Desarrollo de la práctica .....	13
1. Identificación de la problemática documental .....	14
2. Diseño e implementación de herramientas .....	16
3. Proceso de capacitación .....	18
4. Cambios observados tras la implementación.....	21
5. Percepción del personal .....	25
Conclusiones .....	27

**Tabla de Figuras**

<b>Figura 1.</b> Cronograma de Actividades .....	9
<b>Figura 2.</b> Mapa del municipio de Tauramena, Casanare. ....	12
<b>Figura 3.</b> Ubicación de la oficina de Coopservices Ltda. ....	13
<b>Figura 4.</b> Desorden de archivo .....	15
<b>Figura 5.</b> Verificación de formatos para seguimiento y control de documentos .....	16
<b>Figura 6.</b> Organización de procesos operacionales.....	17
<b>Figura 7.</b> Digitalización de documentos (Órdenes de compra y/o servicio).....	18
<b>Figura 8.</b> Entrega de formatos para reorganización documental. ....	19
<b>Figura 9.</b> Entrega de formatos para reorganización de documentos.....	20
<b>Figura 10.</b> Capacitación en gestión documental para el personal.....	20
<b>Figura 11.</b> Trazabilidad de la nueva gestión documental .....	22
<b>Figura 12.</b> Talleres aplicativos de los nuevos formatos y su organización.....	23
<b>Figura 13.</b> Instrucciones al personal en la actualización de información en medio digital .....	24
<b>Figura 14.</b> Puesta en marcha de la trazabilidad documental en entornos digitales.....	25
<b>Figura 15.</b> Aceptación del nuevo modelo de gestión documental .....	26

## Resumen

El presente documento tiene como objetivo principal dar cuenta del desarrollo de un modelo de capacitación en el archivo y la organización documental, utilizado como medio para mejorar la administración de la Cooperativa Multiactiva de Servicios COOPSERVICES, dedicada a la prestación de servicios de transporte en general.

En el proceso de desarrollo de la práctica, se fue generando una amplia participación de esta en diversas tareas vinculadas a las funciones administrativas: la recepción de documentos, la atención al público, la elaboración de contratos con los transportistas asociados, y el archivo de los recibos y de la correspondencia.

Todo lo anterior permitió comprender la necesidad de implementar cambios en los procesos de gestión documental de la cooperativa, ya que la falta de normativas estaba generando ineficiencias en la organización y recuperación de la información.

Con la implementación del plan de formación orientado a la correcta clasificación, archivo y conservación de los documentos administrativos, se lograron mejoras significativas en los tiempos de respuesta, la trazabilidad de la información y la atención al usuario.

El proceso de elaboración del plan demostró que contar con un modelo de gestión documental y una adecuada organización externa de la documentación contribuye directamente a la mejora de la operativa diaria, además de convertirse en la base del trabajo para la toma de decisiones y el cumplimiento del marco normativo.

### **Palabras clave**

Capacitación: “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (Chiavenato, 2007).

Gestión documental: “Gestión documental es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.” (Función Pública, s. f.)

Archivo: “Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia.” (Heredia Herrera, 1989)”

Administración: “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.” (Koontz & Weihrich, 2004)

Mejora operativa: “La mejora operativa se refiere al proceso sistemático de la identificación de ineficiencias, eliminación de desperdicios y optimización de procesos para mejorar el desempeño general.” (Hernández, s. f.)

## **Problemática**

COOPSERVICIOS es una cooperativa dedicada a la prestación de servicios de transporte terrestre especial, transporte escolar, alquiler de vehículos, transporte de material pétreo y ejecución de pequeñas obras de ingeniería civil. En el marco de una práctica empresarial en el área de recursos humanos, específicamente en tareas de recepción y manejo de documentos, se llevó a cabo una experiencia profesional durante un periodo de seis meses.

Durante este tiempo, se evidenció una situación crítica relacionada con la gestión documental: la frecuente pérdida de correspondencia y documentos importantes para el funcionamiento administrativo de la cooperativa. La información que ingresaba o salía no contaba con un sistema estandarizado ni con un formato de trazabilidad que facilitara su seguimiento. Aunque en algunos casos se escaneaban documentos como respaldo y se utilizaban códigos para identificar la correspondencia, el desorden persistía, generando confusión entre las distintas áreas y afectando la organización general de los archivos.

Esta situación dejó en claro la necesidad de establecer métodos más estructurados y eficientes en el manejo documental, así como de capacitar al personal para garantizar un uso adecuado de la información que circula dentro de la entidad. La falta de procedimientos claros y herramientas adecuadas no solo impactaba la organización interna, sino que también limitaba la capacidad operativa y la eficiencia en el día a día de la cooperativa.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Implementar un proceso de capacitación en archivo y organización documental como herramienta para la optimización administrativa en la Cooperativa Multiactiva de Servicios COOPSERVICES.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar las principales falencias en los procesos de archivo y gestión documental de la cooperativa.
- Diseñar una estrategia de capacitación orientada al fortalecimiento de la organización documental.
- Capacitar al personal en técnicas básicas de clasificación, archivo y conservación de documentos.
- Evaluar el impacto de la capacitación en la mejora de los procesos administrativos y en la eficiencia institucional.

## Metodología

Para alcanzar los objetivos propuestos en este proyecto, se aplicó una metodología práctica, participativa y orientada a resultados, que permitió observar, intervenir y mejorar los procesos de archivo y gestión documental en COOPSERVICES. El enfoque se centró en el aprendizaje activo y en la aplicación de soluciones reales dentro del entorno laboral.

**Figura 1.**

*Cronograma de actividades*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA METODOLOGIA							
ETAPA	ACTIVIDAD/TIEMPO	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6
Diagnóstico	Observación y revisión de procesos documentales						
	Entrevistas informales con el personal						
Diseño del plan	Elaboración de formatos y guías						
	Preparación de materiales de capacitación						
Ejecución y capacitación	Talleres prácticos con el personal						
	Aplicación del nuevo sistema de archivo						
Evaluación y seguimiento	Encuestas de retroalimentación y comparación de resultados						
	Informe final de resultados y recomendaciones						

*Nota.* La figura muestra el cronograma de las actividades realizadas para la optimización de los procesos documentales y de archivo dentro de la empresa Coopservices. Fuente: Propia.

El proceso se dividió en cuatro etapas principales:

### **Etapas 1: Diagnóstico**

En esta fase se buscó entender la situación actual de la gestión documental en la cooperativa. Para ello, se observaron los procesos de recepción, archivo y distribución de documentos, y se identificaron debilidades como la pérdida de correspondencia, la falta de formatos de control y el desorden en la organización de los archivos.

#### **Herramientas utilizadas:**

- Observación directa.
- Revisión de documentos y formatos existentes.
- Conversaciones informales con el personal.

### **Etapas 2: Diseño del plan de mejora**

Una vez identificadas las necesidades, se procedió a diseñar un plan de capacitación y de mejora documental. Se elaboraron guías prácticas, nuevos formatos y un cronograma de formación, todo adaptado al contexto real de la cooperativa.

#### **Componentes del plan:**

- Temas básicos de gestión documental.
- Formatos de control para correspondencia.
- Instrucciones claras de archivo físico y digital.
- Recomendaciones de trazabilidad.

### **Etapas 3: Ejecución y capacitación**

En esta fase se implementaron acciones concretas. Se realizaron sesiones de capacitación dirigidas al personal del área administrativa, explicando cómo usar los nuevos formatos y organizar los archivos de forma eficiente. También se reorganizaron carpetas y se asignaron responsables para el control de documentos.

#### **Actividades realizadas:**

- Talleres breves y explicativos.
- Aplicación inmediata de lo aprendido.

### **Etapas 4: Evaluación y seguimiento**

Finalmente, se evalúa el impacto de la capacitación mediante encuestas al personal y comparación entre el antes y el después del proceso. Se hizo seguimiento al uso de los nuevos formatos y a la mejora en la organización documental.

#### **Resultados esperados:**

- Reducción en la pérdida de documentos.
- Mayor agilidad en la búsqueda de información.
- Mayor conciencia del personal sobre la importancia del archivo.

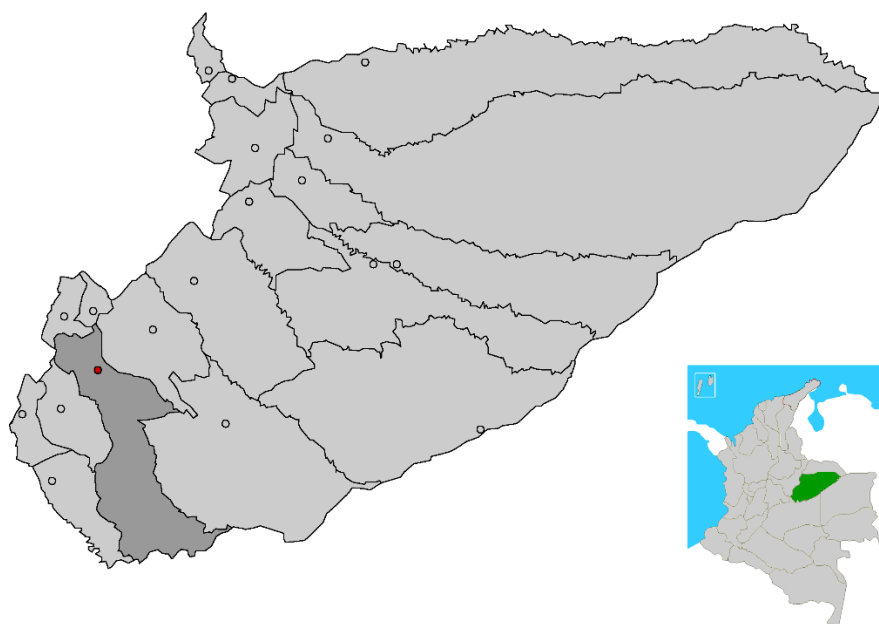
## Resultados

### Lugar de desarrollo de la práctica

El proceso de práctica profesional se ejerció en el municipio de Tauramena, Casanare y se desarrollaron actividades inherentes a la administración. Las funciones principales fueron la atención en oficina, la elaboración y revisión de documentos, el apoyo las tareas de archivo y organización documental, y la recepción, la cual abarcó la atención al público, la recepción de las llamadas telefónicas, la recepción de correspondencia y el direccionamiento de documentos hacia las áreas correspondientes.

### Figura 2.

*Mapa del municipio de Tauramena, Casanare.*

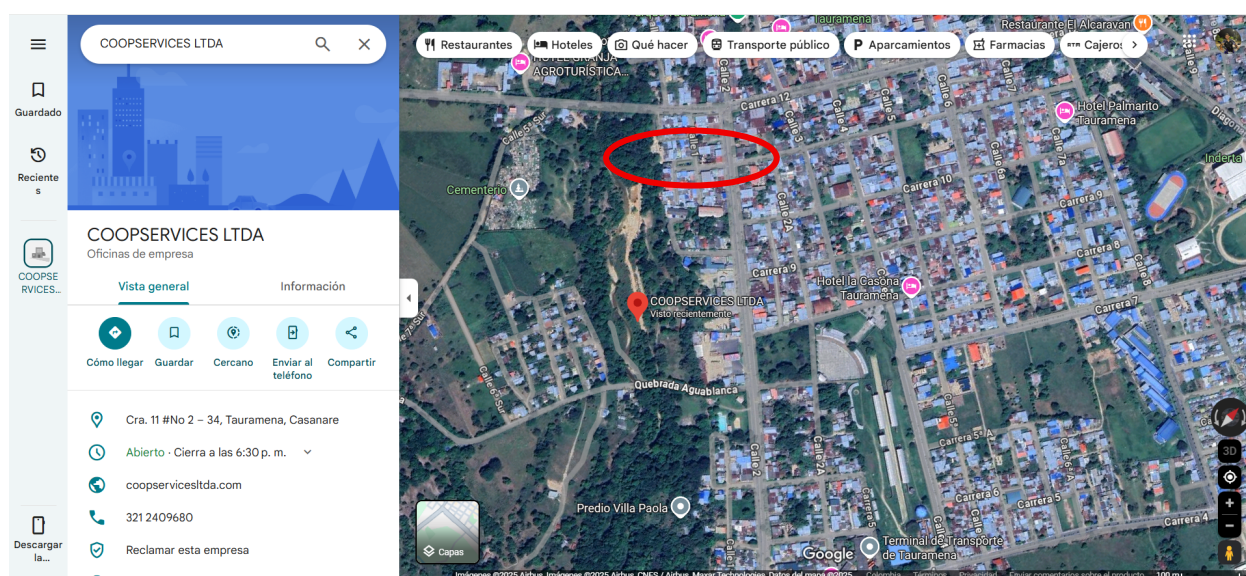


*Nota.* Se presenta la ubicación del municipio en que se realizó el proceso de prácticas, correspondiente al municipio de Tauramena, departamento de Casanare. Fuente: Mapa del municipio de Tauramena dentro del departamento de Casanare. Fuente: Wikipedia, 2007. URL: [https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:MunsCasanare\\_Tauramena.png](https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:MunsCasanare_Tauramena.png)

Dentro del casco urbano del municipio de Tauramena, el desarrollo tuvo lugar en las oficinas de la cooperativa Coopservices ubicada en la Carrera 11 N° 2-34, a continuación, se muestra la ubicación exacta por medio de Google maps.

**Figura 3.**

*Ubicación de la oficina de Coopservices Ltda.*



*Nota.* En la figura 3 se presenta la ubicación real de la oficina Coopservices Ltda, dentro del casco urbano del municipio de Tauramena, Casanare. Fuente: Google maps.

### **Desarrollo de la práctica**

De este capítulo se exponen los resultados que han surgido de la puesta en práctica de la estrategia de capacitación en procesos de archivo y de organización documental, ejecutada en la Cooperativa Multiactiva de Servicios COOPSERVICES.

Estos resultados reflejan avances sustantivos en la gestión documental y que son el resultado directo de las actividades que fueron realizadas de acuerdo con el plan metodológico concebido. Uno de los principales resultados obtenidos fue el haber logrado el objetivo general que se planteó al inicio del proyecto: Capacitar al personal en el ámbito de gestión documental como práctica para facilitar los procesos administrativos.

Este objetivo se logró a través de la intervención práctica, de la práctica formativa, la cual permitió transformar cómo se recibe, organiza y mantiene la información en la cooperativa.

#### Identificación de la problemática documental

A través del diagnóstico inicial, se confirmó la existencia de debilidades en la gestión de la documentación, tales como:

- Pérdida frecuente de correspondencia.
- Desorganización en los archivos físicos.
- Ausencia de formatos estandarizados para el registro y seguimiento de documentos.
- Falta de trazabilidad sobre el movimiento interno de la correspondencia.

Estos aspectos generaban confusión en el personal administrativo, dificultades en la recuperación de la información y pérdida de tiempo en la localización de documentos clave.

**Figura 4.**

*Desorden de archivo.*



*Nota.* Se toman evidencias del desorden entre carpetas y documentos dentro de la oficina.

Fuente: Propia.

**Figura 5.**

*Verificación de formatos para seguimiento y control de documentos.*



Nota. Junto al equipo de trabajo se realiza una verificación al estado de los formatos para seguimiento y control de documentos, donde se observan falencias en la actualización de archivo. Fuente: Propia.

## 2. Diseño e implementación de herramientas

Como respuesta a las necesidades detectadas, se diseñaron e implementaron los siguientes elementos:

- Formatos de registro de correspondencia recibida y enviada, con campos específicos para fechas, remitentes, destinatarios y observaciones.
- Códigos de control (Sellos, etiquetas, entre otros), aplicados a la documentación para facilitar su identificación y seguimiento.

Estas herramientas fueron socializadas con el personal y puestas en práctica en las actividades diarias del área administrativa.

**Figura 6.**

*Organización de procesos operacionales.*

382.800.  
+  
524.160


<b>TRANSAJIMA S.A.S.</b>		<b>PROCESO OPERACIONES</b>				VERSION 3						
<b>REGISTRO DE RECORRIDO DIARIO</b>						CÓDIGO: F - OP - 02						
EMPRESA CONTRATANTE: MOSSY		PLACA: GES 860	TIP. VEHICULO: Camioneta	MODELO: 2019	CAPACIDAD: 4	PROPIETARIO: Nicolé	MANEJO: JAL					
MENSURAS: 64-2024												
* 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15	RECORRIDO		INDIC. DE SERVICIO (MOM. DE SALIDA)		NOMBRE CONDUCTOR		KILM RECORRIDOS			TANGENTE (KILM)	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	VIB. CLIENTE
	A. INICIO	A. FIN	ALMOC.	ALMOC.			KILM INICIAL	KILM FINAL	KILM TOTAL			
9	Yopel - Tawamena			18 21	Daniel S		14575	19983	70			
10	Tawamena - Vigia - Yopel		12 0	12 14	Daniel S		145983	146194	211	13		

1000625

*Nota.* En la presente figura se da una ejemplificación de la organización de archivo, de años previos, consolidando así la información de la empresa en orden cronológico de los eventos.  
Fuente: Propia.

Figura 7.

Digitalización de documentos (Órdenes de compra y/o servicio).

 COOPSERVICES LTDA	<b>COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS</b> <b>COOPSERVICES</b>	CVF_FOR_008 VERSION 0
	<b>ORDEN DE COMPRA Y/O SERVICIO</b>	18/08/2022

<b>FECHA</b> DDD / MMM / AAA 14 / 2 / 2025	NIT: 844.001.177-1 Carrera 11 No. 2-34 Teléfono: 608 624 7394 Tauramena - Casanare	<b>ORDEN DE COMPRA No.</b> <b>2500184</b>
--	---	--

<b>PROVEEDOR :</b> GARDENAS LINARES NELSON GIOVANNI <b>NIT. :</b> 79976603-7 <b>No CONTACTO:</b> 3134578954 <b>CORREO:</b> DELCUSIANASANTIAGO@GMAIL.COM
--


  

CODIGO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL
3090	1	ALQUILER TRANSPORTE PUBLICO DE PERSONAL ASALARIADO, FACT C29726, CONFIPETROL, BUGGY, NOVIEMBRE 2024, SEGUN LIQUIDACION ANEXA.	2,670,138.00	2,670,138.00
*DOS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA MIL CIENTO TREINTA* Y OCHO PESOS M/C*****			<b>SUBTOTAL</b>	2,670,138.00
			<b>I.V.A.</b> 0.00 %	0.00
			<b>VALOR TOTAL</b>	2,670,138.00

<b>REQUISITOS PARA EL PAGO DE SU FACTURA</b> - Factura Original con sello de radicación - Soporte de pago Seguridad Social - Fotocopia del RUT actualizado con Actividad contratada - Certificado Bancario menor a 30 días
<b>OBSERVACIONES :</b>  
Firma Aprobado Proveedor Nombre y Apellidos C.C.:



*Nota.* Se realiza una digitalización de la información con el fin de tener un respaldo en la nube y llevar así mismo un proceso ordenado de la documentación. Fuente: Propia.

### 3. Proceso de capacitación

En esta fase se desarrollaron jornadas formativas orientadas al personal administrativo, enfocadas en:

- La importancia de una gestión documental adecuada.
- Clasificación, archivo y conservación de documentos.
- Uso correcto de los nuevos formatos implementados.

El proceso de capacitación se diseñó de forma didáctica, con ejemplos aplicables al entorno laboral real, permitiendo que el personal comprendiera con claridad cómo mejorar su manejo de la documentación.

Con esto, se cumplió efectivamente el objetivo central del proyecto: dotar al personal de herramientas y conocimientos para gestionar adecuadamente la documentación interna

### **Figura 8.**

Entrega de formatos para reorganización documental.



*Nota:* Junto al personal del equipo de trabajo administrativo se realiza la entrega de formatos actualizados para la gestión documental. Fuente: Propia.

**Figura 9.**

*Entrega de formatos para reorganización de documentos.*



*Nota:* Junto al personal del equipo de trabajo administrativo se realiza la entrega de formatos actualizados para la gestión documental. Fuente: Propia.

**Figura 10.**

*Capacitación en gestión documental para el personal.*



*Nota.* Momento en el que el personal administrativo fue reunido para socializar e implementar la gestión documental de manera eficaz dentro de la empresa. Fuente: Propia.

#### 4. Cambios observados tras la implementación

Tras la aplicación de los nuevos procedimientos y la capacitación, se observaron mejoras significativas en:

- El orden y estructura de los archivos físicos.
- La reducción de pérdida de documentos.
- La agilidad en la búsqueda y entrega de información.
- La trazabilidad de la correspondencia.
- La apropiación de buenas prácticas documentales por parte del personal.

Estas mejoras impactaron positivamente la dinámica administrativa, permitiendo una atención más oportuna a usuarios y procesos internos más eficientes.

**Figura 11.**

*Trazabilidad de la nueva gestión documental.*



*Nota:* Análisis y seguimiento de cada etapa del ciclo de vida de los documentos dentro del nuevo sistema de gestión documental, garantizando control, transparencia y fácil acceso a la información. Fuente: Propia.

**Figura 12.**

*Talleres aplicativos de los nuevos formatos y su organización.*



*Nota:* Se refuerzan las nuevas directrices en cuanto al manejo de archivo, documentos y control de estos. Fuente: Propia.

**Figura 13.**

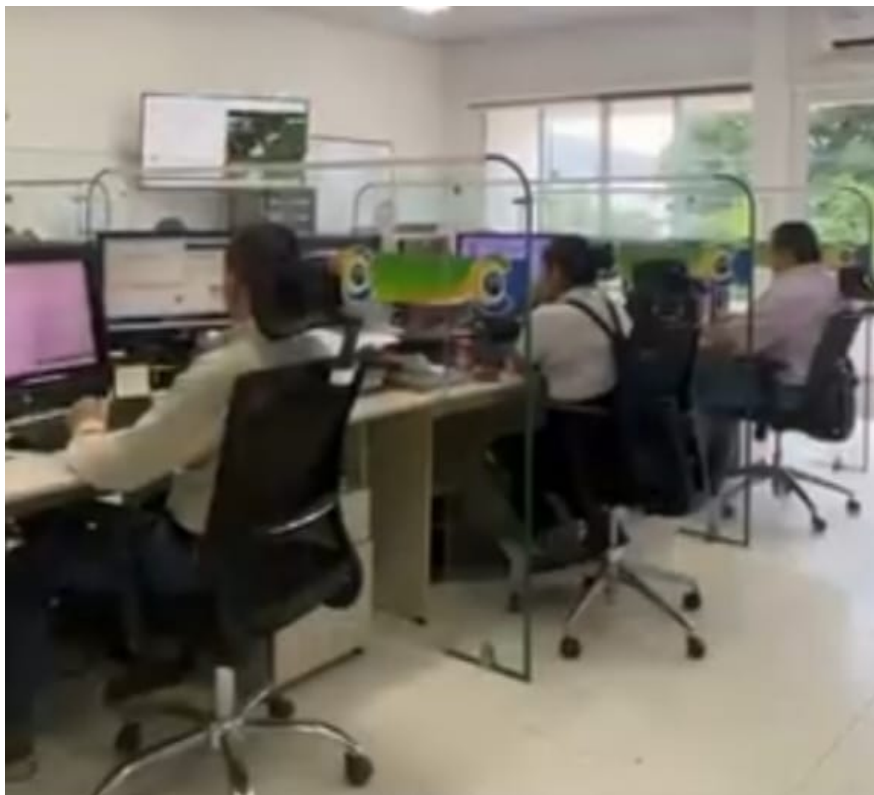
*Instrucciones al personal en la actualización de información en medio digital.*



*Nota.* Explicación sencilla y paso a paso para que todo el equipo pueda actualizar la información en los sistemas digitales sin errores y manteniendo todo al día.

**Figura 14.**

*Puesta en marcha de la trazabilidad documental en entornos digitales.*



*Nota.* Se inicia con un sistema digital que nos deja seguirle la pista a cada documento, desde que nace hasta que se guarda, para tener todo organizado, claro y fácil de encontrar cuando lo necesitemos. Fuente: Propia.

## 5. Percepción del personal

Como parte de la evaluación, se aplicó una encuesta informal al personal del área administrativa, cuyos resultados mostraron una percepción favorable frente a los cambios implementados. La mayoría expresó sentirse más segura y organizada al manejar documentos, valorando especialmente la utilidad de contar con lineamientos claros para archivar y registrar información.

**Figura 15.**

Aceptación del nuevo modelo de gestión documental.



*Nota.* En la presente figura se puede observar una actitud positiva del personal administrativo al adoptar el nuevo modelo de seguimiento y control documental, reflejando confianza en su utilidad y beneficios

## Conclusiones

Como resultado del desarrollo de este proyecto de grado, se pueden establecer las siguientes conclusiones generales:

Se logró el objetivo fundamental planteado en el proyecto que consistía en capacitar al personal de la Cooperativa Multiactiva de Servicios COOPSERVICES en temas de archivo y organización documental, lo que propició una mejora en la gestión administrativa.

El diagnóstico inicial fue capaz de exponer problemáticas evidentes en torno al proceso de los documentos, como la pérdida de correspondencia, el desorden en los archivos y la falta de trazabilidad, lo que impactaba directamente en la eficiencia operativa de la cooperativa.

La elaboración e implementación de formatos estandarizados y la reorganización de archivos físicos, fueron de gran importancia en el establecimiento de un orden lógico y funcional para gestionar la documentación.

El proceso de capacitación fue bien recibido por el personal, que evidenció interés y apropiación del conocimiento entregado como la mejora en el desempeño de las tareas relacionadas a: recepción, clasificación, archivo y el seguimiento de los documentos.

La intervención efectuada no sólo dio solución perentoria a problemáticas evidentes, sino que también dejó capacidades instaladas en la organización a partir de una cultura del orden, la responsabilidad documental y la mejora continua.

La experiencia permitió evidenciar que la gestión documental no debe ser vista como una tarea más operativa, sino como una herramienta más estratégica para fortalecer instituciones y la toma más eficiente de decisiones.

## Referencias bibliográficas

Chiavenato Idalberto (2007), *Administración de recursos humanos*. Octava edición, editorial McGraw-Hill Internacional.

Función Pública. (s. f.). *Glosario: Gestión documental*.

[https://www1.funcionpublica.gov.co/glosario/-  
/wiki/Glosario%2B2/Gesti%C3%B3n%2BDocumental](https://www1.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario%2B2/Gesti%C3%B3n%2BDocumental)

Heredia Herrera, A. (1989). *Archivística general: teoría y práctica*. Editorial Síntesis.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. McGraw-Hill

Hernández, B. (s. f.). *La mejora operativa en diferentes industrias*. AppliediT. Recuperado de

<https://applieditweb.com/es/la-mejora-operativa-en-diferentes-industrias/>