

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LAS
SOLICITUDES DEL PERSONAL A LA OFICINA DE GESTIÓN LABORAL DE LA
EMPRESA RIOPAILA CASTILLA S.A 2022 - 2024**

JESUS ANTONIO VIAFARA RUIZ



**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL
2022**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LAS
SOLICITUDES DEL PERSONAL A LA OFICINA DE GESTIÓN LABORAL DE LA
EMPRESA RIOPAILA CASTILLA S.A 2022 - 2024**

JESUS ANTONIO VIAFARA RUIZ

Trabajo de grado para optar por título de administrador de empresas

Director

César Augusto Saavedra Quintero

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL
2022**

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Zarzal, Valle del Cauca. Enero de 2022

Dedicatoria

A mis padres por el acompañamiento, apoyo y respaldo en el desarrollo de mis estudios de educación superior.

A mis hermanas por impulsarme y darme su apoyo incondicional.

A mis familiares que un modo u otro aportaron su grano de arena en este proceso, y que me permitieron a través de sus enseñanzas avanzar.

Agradecimientos

Primeramente, quiero agradecer a Dios porque es quien me ha dado sabiduría e inteligencia para llegar hasta este momento.

De igual manera agradecer a mi madre por cada palabra de aliento y cada consejo, también agradezco a mi padre por los esfuerzos realizados y el respaldo brindado.

Finalmente agradezco a mis compañeros de carrera que en el compartir con ellos me permitieron forjar conocimiento, al cuerpo de docentes del programa de administración de empresas de la Universidad del Valle por la formación académica. Para terminar, agradecerle a la Universidad del Valle por abrirme las puertas a ese conjunto de saberes requeridos para ser profesional.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	13
2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN.....	14
2.1 CARACTERIZACIÓN DE ORGANIZACIÓN.....	14
2.2 PRINCIPALES HITOS.....	17
2.3 POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.....	19
2.3.1 Política de direccionamiento estratégico.....	19
2.3.2 Política de sostenibilidad	19
2.3.3 Política económica y financiera.....	19
2.3.4 Política de responsabilidad social	19
2.3.5 Política Ambiental	20
2.3.6 Política de gestión humana.....	20
2.3.7 Política de gestión de riesgos empresariales.....	20
2.3.8 Política de control interno	20
2.3.9 Política de seguridad integral.....	21
2.3.10 Política de control al lavado de activos y financiación del terrorismo...	21
2.3.11 Política de calidad.....	21
2.3.12 Política de comunicaciones	21
2.3.13 Política de manejo de la información	21
2.3.14 Política de informática.....	21
2.3.15 Política de proveedores de caña.....	22
2.3.16 Política de compras	22
2.3.17 Política comercial.....	22
2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	23

2.4.1 Organigrama de la empresa Riopaila Castilla S.A.	23
2.4.2 Organigrama gerencia de gestión humana Riopaila Castilla S.A.....	26
2.4.3 Organigrama gestión laboral Riopaila Castilla S.A.	27
2.5 UNIDADES DE NEGOCIO	28
3. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS	35
3.1 VISIÓN	35
3.2 MISIÓN.....	35
3.3 VALORES CORPORATIVOS.....	35
4. JUSTIFICACIÓN	36
5. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	37
5.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	37
5.1.1 Planes de mejoramiento en organizaciones.....	37
5.1.2 Gestión documental en las empresas.....	37
5.1.2.1 Normativa de gestión documental	39
5.1.3 Gestión del tiempo	41
5.1.2 Trabajos de Investigación sobre gestión documental.....	42
5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	47
5.2.1 Situación actual de la oficina de gestión laboral	47
5.2.2 Consulta de Investigación fuentes secundarias al interior de Riopaila Castilla S.A.	49
5.2.3 Observación participativa.....	50
5.2.4 Entrevista semiestructurada.....	51
5.2.5 Encuesta de percepción de la calidad del servicio prestado por la oficina de gestión laboral Riopaila Castilla S.A.	53
5.2.5.1 Tipo de Muestreo.....	53

5.2.5.2	Cálculo de la Muestra	54
5.2.5.3	Ficha técnica de la encuesta	55
5.2.5.4	Resultados de la encuesta.....	55
5.2.5.5	Conclusiones de la Encuesta.....	64
5.3	ÁRBOL DE PROBLEMAS	66
5.4	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	67
5.5	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	67
6	OBJETIVOS	68
6.1	OBJETIVO GENERAL.....	68
6.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	68
7	METODOLOGÍA.....	69
7.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	69
7.2	MÉTODO.....	69
7.3	FUENTES DE INFORMACIÓN	70
7.3.1	Fuentes primarias	70
7.3.2	Fuentes secundarias.....	71
8	MARCO TEÓRICO.....	72
8.1	ESCUELAS DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO	72
8.1.1	Escuela del diseño	72
8.1.2	Escuela de la planificación	73
8.1.3	Escuela de Aprendizaje.....	74
8.2	TEORÍA CLÁSICA (HENRY FAYOL).....	75
8.3	GESTIÓN DOCUMENTAL.....	75
9.	MARCO LEGAL	77

9.1 NORMOGRAMA.....	77
10. DIAGNÓSTICO	83
10.1 EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS – EFI – DE LA OFICINA DE GESTIÓN LABORAL.....	83
10.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA DE GESTIÓN LABORAL RIOPAILA CASTILLA S.A.....	86
11. PLAN DE ACCIÓN.....	88
11.2 Cronograma del plan de acción.....	90
12. CONCLUSIONES	92
13. RECOMENDACIONES	93
14. BIBLIOGRAFÍA	94
16. ANEXOS	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logo de Riopaila Castilla S.A.	14
Figura 2. Mapa del departamento del Valle del Cauca (ubicación de Riopaila Castilla S.A.).	15
Figura 3. Organigrama de la empresa Riopaila Castilla S.A.	24
Figura 4. Organigrama gerencia de gestión humana Riopaila Castilla S.A.	27
Figura 5. Organigrama gestión laboral Riopaila Castilla S.A.	28
Figura 6. Unidad de negocio azúcar.	30
Figura 7. Planta de Riopaila Destilería.	32
Figura 8. Riopaila planta de energía.	33
Figura 9. Riopaila Palma.	35
Figura 10. Riopaila Ganadería.	36
Figura 11. Ciclo vital de los documentos.	41
Figura 12. Sala de espera del bloque de oficinas de Gestión humana.	68
Figura 13. Solicitudes del periodo febrero – abril 2021.	70
Figura 14. Fórmula.	71
Figura 15. Rango de edad en que se encuentra.	79
Figura 16. Género con el que se identifica.	80
Figura 17. ¿En qué área de la empresa trabaja?	80
Figura 18. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?	81
Figura 19. Teniendo en cuenta su experiencia. ¿Cómo define la atención que se brinda en la oficina de gestión laboral?	82
Figura 20. ¿Cuántas veces por mes, visita usted la oficina de gestión laboral?	83
Figura 21. Según su experiencia, califique el tiempo de respuesta de las solicitudes y trámites que ha realizado en la oficina de gestión laboral. (teniendo en cuenta que 1 es malo y 5 es excelente).	84
Figura 22. ¿Conoce usted los trámites que en la oficina de gestión laboral se realizan?	85

Figura 23. Señale cuáles de los trámites conoce que se realicen en la oficina de gestión laboral. 86

Figura 24. ¿Cree usted que es necesaria la difusión de la información pertinente para cada trámite de la oficina de gestión laboral? 87

Figura 25. Árbol de problemas. 89

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Principales hitos.....	17
Tabla 2. Valores corporativos Riopaila Castilla S.A.	35
Tabla 3. Tabla de sistematización de trabajo de investigación sobre gestión documental.	43
Tabla 4. Cálculo de tiempos según las visitas por mes de los usuarios encuestados.	48
Tabla 5. Sistematización de Entrevista con el Jefe Administración del personal Riopaila Castilla S.A.	51
Tabla 6. Ficha técnica de la encuesta.....	55
Tabla 7. Normograma.	78
Tabla 8. Fortalezas y Debilidades de la oficina de Gestión laboral Riopaila Castilla S.A.	84
Tabla 9. Matriz EFI de la oficina de Gestión laboral Riopaila Castilla S.A.	85
Tabla 10. Análisis de los factores.	86
Tabla 11. Cronograma del plan de acción.	90

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo plantear una propuesta para la oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla S.A., partiendo desde la redacción de la historia de la organización, para así caracterizar e identificar las actividades de esta empresa, su trayectoria, estructura que la conforma, la visión, la misión y los valores que la rigen. Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a realizar la justificación de esta investigación haciendo énfasis en el valor que esta tendría para la entidad objeto de estudio y los significativos beneficios.

Por medio de la observación participativa mediante el proceso de práctica empresarial el investigador logra percibir que hay aspecto a mejorar en la oficina de gestión laboral, y posterior a ello, se desarrolló un apartado en el que se visibiliza la problemática a tratar; además, se exponen las técnicas de investigación mediante las cuales se identificaron los aspectos a mejorar y en consecuencia, se presenta la formulación de objetivos para direccionar el rumbo de la pesquisa.

En concordancia con lo mencionado, se presenta la metodología, para tipificar la investigación, y considerar los métodos existentes que pudieran acoplarse a lo planteado. Cabe señalar que se tomaron fuentes primarias y secundarias, esto con la intención sumarle a la credibilidad del proceso.

Además de lo anterior, se tomaron referentes teóricos acordes a la temática, seguido de un cronograma que reúne todas las distintas normas y decretos legales que rigen la gestión documental y de la información.

Finalmente, se expone la situación actual evaluando factores internos para determinar las debilidades y fortalezas que pudiera tener la oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla S.A., y a partir de ello, construir un plan de acción que responda a las necesidades y trabaje en los puntos débiles encontrados.

2. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 CARACTERIZACIÓN DE ORGANIZACIÓN

Figura 1. Logo de Riopaila Castilla S.A

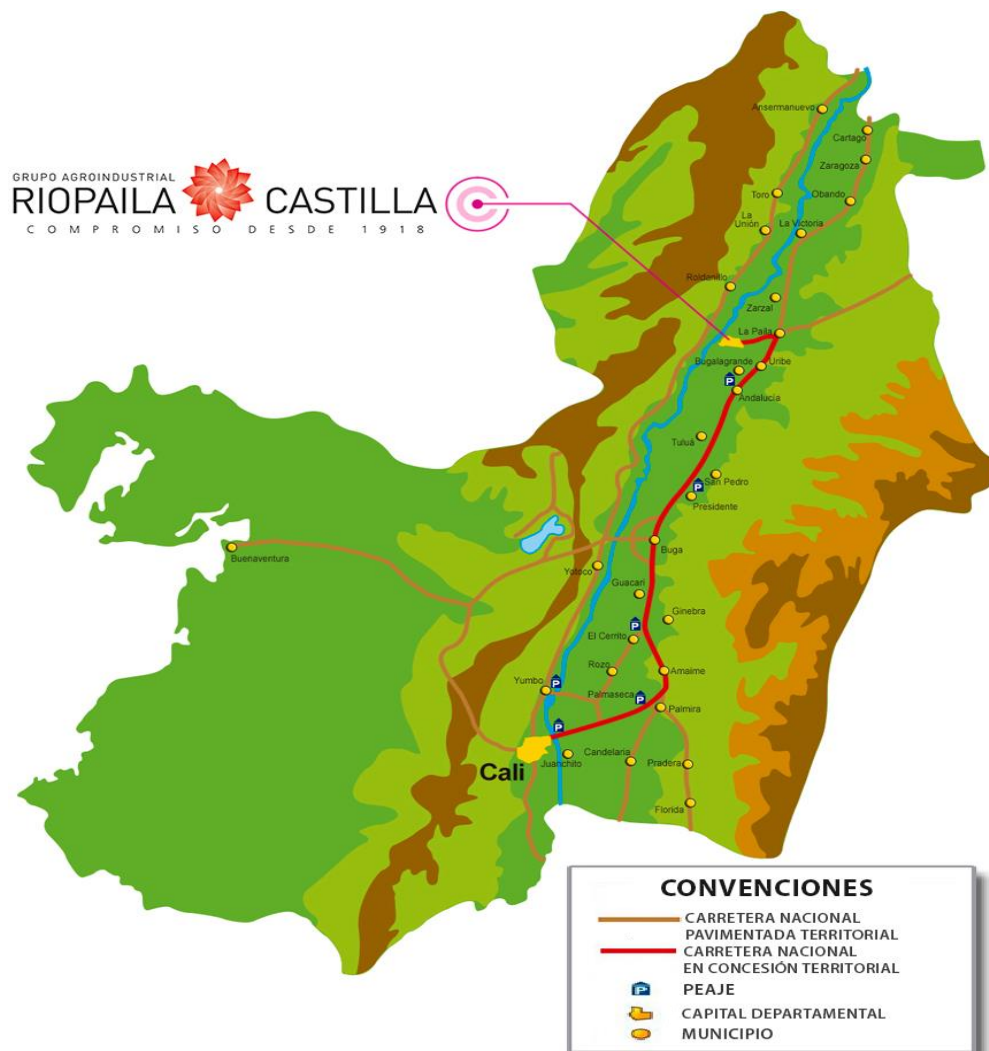


Fuente: página oficial Riopaila Castilla S.A

La organización objeto de estudio del presente proyecto es Riopaila Castilla S.A., un reconocido grupo agroindustrial colombiano con un siglo de trayectoria en el sector nacional e internacional que, por medio de la elaboración y comercialización de azúcar, miel, alcohol, energía y palma africana, aporta a la seguridad alimenticia y energética de Colombia. Riopaila Castilla S.A. como ingenio se funda por Sr. Hernando González Caicedo, cuando se hace propietario de la Hacienda La Paila de 267.3 hectáreas, el 24 de septiembre de 1918, esta propiedad contaba con apropiados terrenos para cultivar la caña de azúcar, y es en esta hacienda donde un trapiche panelero pequeño se establece, y al transcurrir de los años se convierte en fábrica productora de azúcar. (Riopaila Castilla, s.f.)

En su página web, Riopaila-Castilla, indica que se encuentra situada a pocos kilómetros de la Paila corregimiento del municipio de Zarzal, norte de la región del Valle del Cauca. En sus inicios en el año 1918 se disponía de 400 trabajadores en un trapiche panelero, luego en 1928 con la compra de equipos tecnológicos se incorporaron 600 trabajadores más y de esta manera se fue construyendo una factoría pequeña para la elaboración de azúcar. Las primeras ventas de lo producido fueron de 2000 quintales (es decir, 200 toneladas), estas ofrecían en el mercado nacional del azúcar blanco. (Riopaila Castilla, s.f.)

Figura 2. Mapa del departamento del Valle del Cauca (ubicación de Riopaila Castilla S.A.).



Fuente: página oficial de Riopaila Castilla S.A./ubicación.

Riopaila se convertiría en una acreditada propiedad de ganadería luego de que en vacaciones el Sr. Hernando viajara a Cuba, y se interesa por los ingenios y recorre las siembras de cañamiel y grandes fábricas. Observó los procesos de metamorfosis industrial de los jugos en sacarosa y en melazas e indagó sobre el negocio de la exportación de dulces.

De este modo se fundaría en Riopaila un ingenio. Entre la década del 1918 - 1928 al puerto de Buenaventura comienza a llegar las piezas y maquinaria y fue transportada por vía férrea a la estación del corregimiento de la Paila. Una grúa con un peso de dos toneladas se utilizó para el ensamble. Para el armar la factoría se requería de ingenieros o prácticos con conocimientos en el tema, para ello se tuvo la ayuda de Juan Bilbao un químico español, quien en ese entonces había liderado en diferentes centrales azucareras del Caribe.

El ensamble tuvo una duración de un poco más dos años; en lomos de parejas bueyes se transportó la maquinaria para después ser elevada y acomodada por medio de poleas y palancas de fabricación criolla. Para el mes de mayo del año 1927 se habían sembrado en caña 64.4 hectáreas.

La fábrica se inauguró a los 24 días del mes de septiembre del año 1928. Comenzó a triturar el trapiche con un Squier, tandem de dos molinos, 8 masas, una desmenuzadora con pica caña y guías de bagazo y caña, 83 caballos de potencia, tenía la maquina a vapor que lo integraba. Una caldera de 80 H.P. suministraba el vapor requerido para la fabricación. Dos aclaradoras, dos evaporadoras, un tachó, tres cristalizadoras en movimiento de 150 pies cúbicos cada uno (es decir un poco más de 4.247 litros), una torre de sulfatación, dos bombas para agua, una para guarapos y dos para jarabes y mieles, por ultimo una Buffalo – Weston de 30” era la centrífuga.

Al interior del ingenio frente a la factoría comenzaron a edificar casa y estas se utilizaron para empleados, para los obreros se habilitaron campamentos dentro de las fincas. Inicialmente se obtenían cosechas de unas pocas hectáreas al día y estas se incrementarían con la ampliación del montaje, y toda la cadena de logística, llegando así a la capacidad de una tonelada y media.

Para el año 1953 el Sr. González Caicedo, hijo del Sr. Hernando Caicedo construye una refinería dentro de la fábrica para una mejoría en la calidad del producido debido a la incorporación de tecnología de avanzada, generando efectos positivos tales como que la producción en media década pasó de 200 a 50.000 toneladas que se distribuyeron entre el mercado nacional e internacional y gradualmente con otras mejoras tecnológicas un par de años después se alcanzó la producción de 100.000 toneladas con un incremento laboral 2.100 trabajadores, por esta razón el azúcar refinada es en la actualidad para alimentos y bebidas, uno de los insumos principales.

El ingenio Riopaila para el año 1954, colocó en funcionamiento su refinería, adquiriendo también Estados Unidos las centrífugas anexas, autofiltros y los filtros – trampas los clarificadores, los; a lo demás se le agregó invención rural.

A comienzos de los años 70, el Ingenio se ve obligado a contratar personal de diferentes regiones del país para corte de Caña debido al ensanche de su fábrica. En la década de los 80 el país tuvo que afrontar una crisis en el ámbito de las finanzas y sufrir los descensos de una recesión económica en mundo entero; en este periodo de tiempo el valor del azúcar estuvo vigilado por el estado, empleando mecanismos de concentración por medio de la sociedad de cultivadores de la caña Asocaña y el Ministerio de Desarrollo.

En la década de los 90 la organización opta por dirigir sus actividades al alcance de la calidad total, en donde se plantean planes de mejora, se estructura el horizonte a

la calidad, se implementan nuevas normas internas que refuerzan la política cultural de la organización; esto conlleva a la obtención de los sellos de calidad otorgados por el Instituto colombiano de normas técnicas (ICONTEC).

Para el año 2006 Riopaila Castilla Industrial recibe la certificación ambiental otorgada por el ICONTEC; con el compromiso de prever y disminuir las afectaciones no positivas ambientalmente en complemento a las labores del día a día, garantizar el sostenimiento de los recursos utilizados, reducir la creación de cualquier clase de desechos promedio de actividades, de prácticas de gestión ambiental y sostener el diálogo constante en el ámbito interno y externo como parte vital en el desarrollo continuo de compromisos con el ambiente.

Para el 2010- 2011 en la Altillanura Colombiana empiezan las actividades. El proyecto Veracruz, en Santa Rosalía y La Primavera (Vichada), y el Proyecto La Conquista, en Puerto López (Meta), también se firma por el Derecho a la Felicidad un acuerdo, se adquieren tierras en el departamento de Vichada para el cultivo de soya y palma. Actualmente, Riopaila Castilla produce y vende un promedio de 302.032 toneladas de azúcar por año, con un personal de 1.500 trabajadores entre administrativos y operativos. (Asociación de Cultivadores de Caña de Azúcar de Colombia Asocaña, s.f.)

2.2 PRINCIPALES HITOS

Tabla 1. Principales hitos.

Principales Hitos de Riopaila Castilla S.A.	
Año	Suceso
1918	Riopaila comenzó como trapiche de panela en tierras de Riopaila la Hacienda, al norte del Valle del Cauca.
1928	El Señor Hernando Caicedo inauguró el Ingenio Riopaila S.A., y ensambla la factoría de azúcar en La Paila corregimiento, al sur del municipio de Zarzal.
1940	Comienza como un trapiche la Central Castilla S.A.
1945	El Señor Hernando Caicedo inaugura Central Castilla S.A. y en Pradera, Valle se instala la factoría de azúcar.
1946	Comienza el respaldo a las actividades educativas por medio de la construcción de la escuela Belisario Caicedo en San Antonio de los Caballeros, corregimiento de (Florida), la cual se establece a favor empleados, sus familias y comunidad en general.
1954	Empieza a funcionar en la planta Riopaila la refinería, para aquel entonces llamado Ingenio Riopaila S.A.

1957	La Fundación Caicedo González, se crea con la intención de dar atención socialmente al desarrollo de la población nativa en condición de vulnerabilidad de las zonas aledañas al Ingenio Riopaila S.A. y Central Castilla S.A.
1960	El Ingenio Riopaila S.A., logra producir 50.000 toneladas.
1965	Comienza a dar apoyo a la construcción de vivienda en beneficio de los empleados mediante un proyecto de urbanización de 120 casas en de La Paila, corregimiento, Zarzal (Valle del Cauca). Respaldo al deporte y la recreación con la creación del complejo Deportivo y un teatro al interior del Ingenio Riopaila S.A., estos fueron puestos al servicio de los empleados y la comunidad para proyección de películas y eventos culturales. Construcción de la Escuela San Martín de Porres, para educar a los hijos de los empleados.
1967	La creación del Instituto para el Desarrollo de La Paila, IDLA fue apoyada por el Ingenio Riopaila S.A., este se enfoca en formar y generar empleos para las parejas de los empleados del ingenio.
1969	Para la formación de la comunidad en conocimientos y destrezas idóneos para laborar en Riopaila S.A. y Colombiana S.A., se crea la escuela obrera en La Paila, esto apoyado por donaciones del ingenio.
1995	Comienza a operar en la Central Castilla la caldera de alta presión.
1998	Se da inicio al proceso de unificación de la empresa Ingenio Riopaila S.A. y Central Castilla S.A., en busca de llagar a nuevos mercados.
1999	En este año obtienen la certificación ISO 9001., Central Castilla S.A. y el Ingenio Riopaila S.A.
2003	El Ingenio Riopaila S.A. logra la molienda diaria de 8.000 toneladas de caña por día.
2004	En busca de la auto-suficiencia energética de las factorías, se da la instalación turbogeneradores.
2005	Inicia la ampliación de la refinería de Ingenio Riopaila y comienza a funcionar la refinería de Central Castilla.
2006	Las dos plantas inciden en la operación industrial surgiendo de este modo, Riopaila Industrial S.A. y Castilla Industrial S.A. en este mismo año Riopaila Industrial S.A. logra la certificación ISO 14001.
2007	Las plantas Riopaila Industrial S.A. y Castilla Industrial S.A. sufren una unificación, para dar paso a Riopaila Castilla S.A., organización que dispondría de ambas plantas industriales.
2008	Planta Castilla logra la Certificación ISO 14001. Y la Planta Riopaila alcanza nueve mil toneladas de molienda diaria y la Planta Castilla ocho mil toneladas.
2009	Sucede la creación de la beca Hernando Caicedo Caicedo para los estudiantes egreso del colegio y con interés en una alta formación académica. Avalado por 23 empresas de la región del vallecaucana se da la firma del compromiso de fidelidad al Pacto Global, y de manera formal se construye un sistema regional de Responsabilidad Social.
2010	Riopaila Castilla extiende sus actividades en el plan llamado la Conquista en la región del Meta, con el abastecimiento de caña a Bioenergy Zona Franca SAS.
2011	La empresa Riopaila Castilla firma el compromiso por el Derecho a la Felicidad adquiriendo terrenos en el Vichada para el cultivo de Palma y Soya.
2015	Riopaila Castilla comienza en ensamble de que serían sus nuevas unidades de negocio, Destilería Riopaila y Riopaila Energía, dos nuevos proyectos que diversificarán a la organización. (Rincón & Torres, 2016)

Fuente: Autor del proyecto.

2.3 POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Las políticas de Riopaila Castilla, son los fundamentos sobre los cuales rigen sus operaciones, por ello la organización ha establecido diecisiete políticas en las cuales se abarcan todos los aspectos en cuanto al funcionamiento se refiere.

2.3.1 Política de direccionamiento estratégico

Riopaila Castilla S.A. establece unos valores, misión y visión a futuro, divulgada y socializada con los colaboradores que le permite definir objetivos estratégicos para direccionar todos sus procesos. (misión, visión y valores están descritos en el capítulo 3 del presente trabajo). (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.2 Política de sostenibilidad

Bajo el objetivo de mantener una buena reputación y sostenibilidad de la organización a futuro, Riopaila Castilla S.A. se compromete a realizar sus actividades generando valor económicamente y socialmente. A partir de la comunicación continua con las colectividades interesadas, identificando sus requerimientos y perspectivas, utilizando de manera óptima los recursos naturales. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.3 Política económica y financiera

Riopaila Castilla es una organización que cuenta con un manejo eficiente de los recursos con los que cuenta y esto hace que sea rentable, esto le permite cumplir con sus obligaciones y mantener las ganancias a sus accionistas. Conserva buena prácticas en sus finanzas, y logra utilizar de manera eficiente el efectivo excedente resultado de sus operaciones. También se enfoca en conservar los niveles permitidos de endeudamiento y resuelve de manera óptima los efectos de las diversas variaciones macroeconómicas, reduciendo el efecto no positivo resguardándose del peligro financiero. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.4 Política de responsabilidad social

La empresa Riopaila Castilla S.A. da importancia a establecer relaciones con los grupos de interés pertinentes den de lo que éticamente es permitido y fundamentado de manera corporativa entre normas y valores, sin sobre pasar los estamentos y

reglamentos nacionales e internacionalmente aprobados; logrando el reconocimiento y confiabilidad. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.5 Política Ambiental

Riopaila Castilla S.A. acepta el compromiso con respecto a la conservación del medioambiente, adoptando de manera progresiva técnicas en el uso óptimo de los recursos naturales de los que cuales se beneficia. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.6 Política de gestión humana

La organización Riopaila Castilla S.A. para la gestión del recurso humano, emplea métodos dirigidos a la obtención del personal calificado, difundiendo las buenas relaciones entre empleados y empleador, proporcionando retribuciones apropiadas, resaltado que el capital humano es parte fundamental y valiosa para la empresa. Esto bajo el marco de acatar lo establecido en la normativa competente. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.7 Política de gestión de riesgos empresariales

Riopaila Castilla toma de forma constante, valida y concordante los óptimos procesos y métodos con respecto a administrar el riesgo, con el objetivo de promover el desarrollo de aptitudes que permitan el aumento de la competitividad y garantice la seguridad de los recursos de la empresa. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.8 Política de control interno

La empresa Riopaila Castilla fomenta el conocimiento e importancia de la prevención de riesgos empresariales, en conjunto con la Gestión de Riesgos Empresariales (ERM), tomando como insumo las premisas de controlar, evaluar y mejorar de manera continua las practicas internas, lo cual proporciona cierto grado de seguridad sobre el alcance de las estrategias planteadas, controlando internamente, con base a auto controlar, autorregular y auto gestionar. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.9 Política de seguridad integral

Las medidas de control establecidas por Riopaila Castilla blindar de cierto modo los procesos, dan continuidad a la mejora de los mismos, con el objetivo de mantener bajo control el riesgo de prácticas ilícitas que puedan afectar la credibilidad de la empresa, sus recursos, empleados y demás actores que desarrollan actividades al interior de la organización. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.10 Política de control al lavado de activos y financiación del terrorismo

La empresa Riopaila Castilla adopta la norma de cero contemplaciones del lavado de activos y mucho menos la utilización de sus recursos para la financiación de actores armados al margen de la ley, con el fin de respetar lo que establece la normativa pertinente al caso. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.11 Política de calidad

Riopaila Castilla S.A. como organización productiva del sector azucarero, brida a su clientela un producto rigurosamente apegado a los parámetros, elaborado bajo tecnología vanguardista y manteniendo la competitiva en los precios. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.12 Política de comunicaciones

Riopaila Castilla la comunicación al interior de la organización se efectúa de manera asertiva manteniendo un dialogo constante y directo entre las partes que integra la estructura empresarial. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.3.13 Política de manejo de la información

Para el tratamiento de la información Riopaila Castilla se apega a lo que establecen las normas y da acceso a esta solo al personal que en el ejercicio de sus funciones lo requiera, de igual manera instaura estrictas medidas de protección. (página web Riopaila Castilla S.A., s/f).

2.3.14 Política de informática

La empresa Riopaila Castilla se apoya y utiliza las herramientas tecnológicas para los procesos de gestión de la información, telecomunicación, y obteniendo las licencias necesarias para las operaciones de los softwares requeridos, según lo demandan las normas que establece la ley. (página web Riopaila Castilla S.A., s/f).

2.3.15 Política de proveedores de caña

Riopaila Castilla establece negociaciones para obtener la materia prima(caña), pactando con quienes le proporcionan esta, de manera que se distinga en medio de todas las organizaciones del sector. (página web Riopaila Castilla S.A., s/f).

2.3.16 Política de compras

Con la intención de lograr el canse de sus objetivos Riopaila Castilla adquiera de la de forma eficientes los insumos requeridos en el negocio (tierras, caña, bienes, obras y servicios), sin descuidar los aspectos de sostenibilidad y manteniendo la legalidad en sus negociaciones. (página web Riopaila Castilla S.A., s/f).

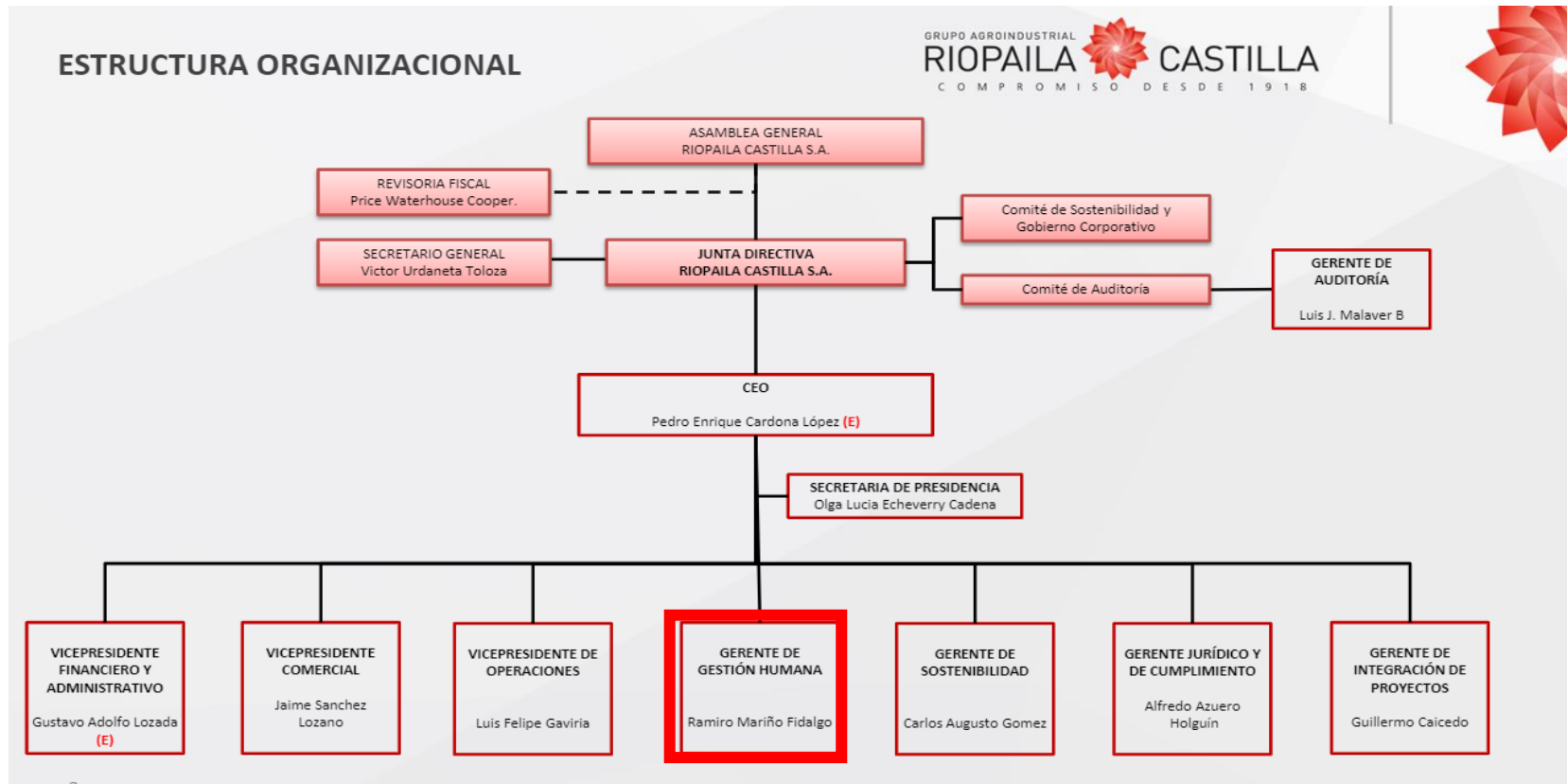
2.3.17 Política comercial

Riopaila Castilla brinda a quienes adquieren sus productos de calidad que responden al compromiso de la organización con sus clientes dando alternativas según se requieran y logran la fidelidad del mismos. (página web Riopaila Castilla S.A., s/f).

2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2.4.1 Organigrama de la empresa Riopaila Castilla S.A.

Figura 3. Organigrama de la empresa Riopaila Castilla S.A.



Fuente: Empresa objeto de investigación.

Teniendo en cuenta la anterior estructura organizacional de Riopaila Castilla S.A., el Gobierno Corporativo se compone de la siguiente forma:

La Asamblea General de Accionistas: este es el más alto ente de Gobierno de la organización, y como órgano de gobierno corporativo nombra a una Junta Directiva, también se encarga de representar los intereses de la organización, establecer reglas, rutas internas de procedimiento que hacen veeduría de su proceder, encabeza la toma de decisiones pertinentes y necesarias que no pertenezcan a otro.

Esta también apadrina maneras determinadas en concordancia con las del gobierno corporativo, su conducta y comportamiento empresarial y administrativo, y busca dar seguridad a los accionistas sobre los derechos que posee al invertir en la compañía. (Riopaila Castilla S.A., 2019)

La Junta Directiva este ente se integra de nueve funcionarios que encabezan el proceso y 9 funcionarios suplentes respectivamente, estos se designan por 12 meses con la posibilidad de reelección. El desempeño de sus funciones tiene que ver con la representación de los intereses de accionista del grupo y del grupo mismo. Y no les es permitido servir a los intereses de quienes les eligieron. 3 de los cuales deben estar bajo la figura de impediendo, teniendo en cuenta lo que establece *“el parágrafo 2 del artículo 44 de la Ley 964 de 2005”*. (Riopaila Castilla S.A., 2019)

El Comité de Auditoría este comité lo integran cinco funcionarios del segundo ente de la estructura organizacional antes mencionado (la junta directiva). Al igual que el dicho comité, el comité de **Sostenibilidad y Gobierno Corporativo**, también se encuentra integrado por cinco funcionarios de la junta directiva de la organización. (Riopaila Castilla S.A., 2019)

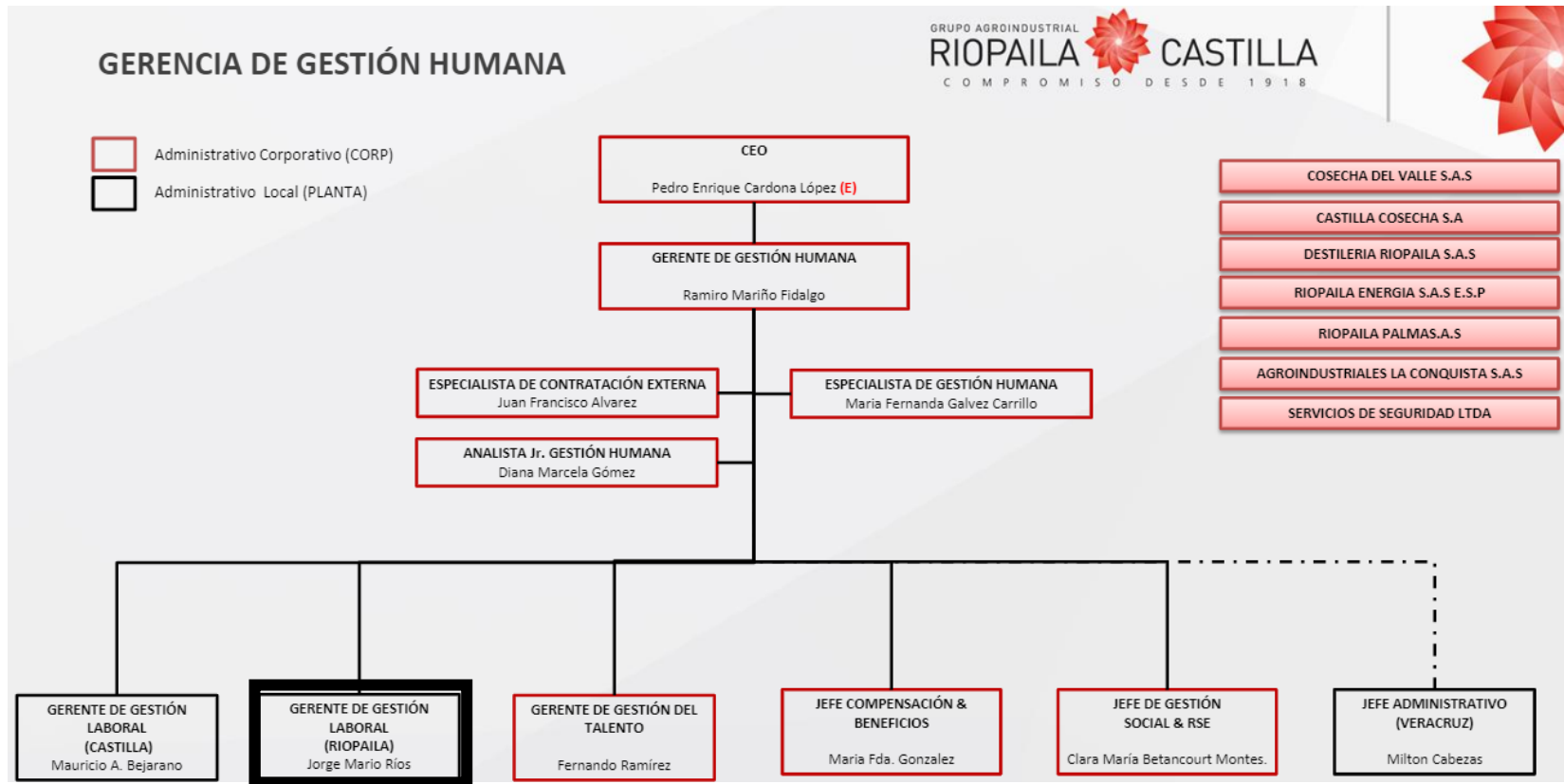
En el orden jerárquico que se muestra la anterior figura, se observan las gerencias y vicepresidencias que se encuentran a cargo de la **Presidencia** de la organización en cabeza del Sr. Pedro Cardona López, quien es responsable de asegurar la generación de valor y el resguardo del patrimonio de los accionistas, el alcance de las metas de desarrollo y rentabilidad del grupo empresarial, representar legalmente de las compañías del grupo, vocero de la organización, liderar el proceso de definición, alineación y seguimiento de la estrategia de la corporación, asegurar la gestión del sistema de indicadores que permita una adecuada y oportuna administración de los procesos de las compañías, una generación eficiente de cursos alternativos de acción y la correspondiente generación de valor para el accionista, lograr la motivación y el compromiso de todos los colaboradores a través de una cultura de logro y aprendizaje continuo, acompañado del liderazgo presencial en todas las áreas de la organización y el diálogo con los colaboradores, asignación de recursos a las distintas compañías y áreas de la organización para aseverar el alcance de los objetivos de incremento y rentabilidad, liderar y realizar un adecuado relacionamiento con todos los grupos de interés a nivel local, regional, nacional, gremial, sindical con los accionistas y con los colaboradores y sus familias. (Cardona López, 2017)

Dependientes del presidente se encuentran las siguientes áreas: Vicepresidencia financiera y administrativa, Vicepresidencia comercial, Vicepresidencia de operaciones, **Gerencia de gestión humana**, Gerencia de sostenibilidad, gerencia jurídica y de cumplimiento, y gerencia de integración de proyectos. Cabe mencionar que las áreas antes mencionadas, sólo serán enunciadas, por el motivo de que la información sobre estas no pudo ser proporcionada por la organización debido a las políticas de privacidad de la organización objeto de estudio.

Gerencia de gestión humana: desde esta área se realiza el perfilamiento de los posibles candidatos para ocupar o cambiar de cargo dentro de la empresa, impulsando programas como; Trabaja con nosotros, este busca descubrir nuevos colaboradores que logren contribuir con su conocimiento para el avance de la organización. En esta gerencia también se realizan contrataciones, proporcionan los beneficios a los colaboradores y se brinda apoyo a estos desde los programas y estrategias de gestión social que muestra el interés de la organización por el bienestar del talento humano que la integra. Riopaila Castilla S.A., para la gestión del recurso humano, emplea métodos dirigidos a la obtención del personal calificado, difundiendo las buenas relaciones entre empleados y empleador, proporcionando retribuciones apropiadas, resaltado que el capital humano es parte fundamental y valiosa para la empresa. Esto bajo el marco de acatar lo establecido en la normativa competente. (Riopaila-Castilla, s.f.)

2.4.2 Organigrama gerencia de gestión humana Riopaila Castilla S.A.

Figura 4. Organigrama gerencia de gestión humana Riopaila Castilla S.A.



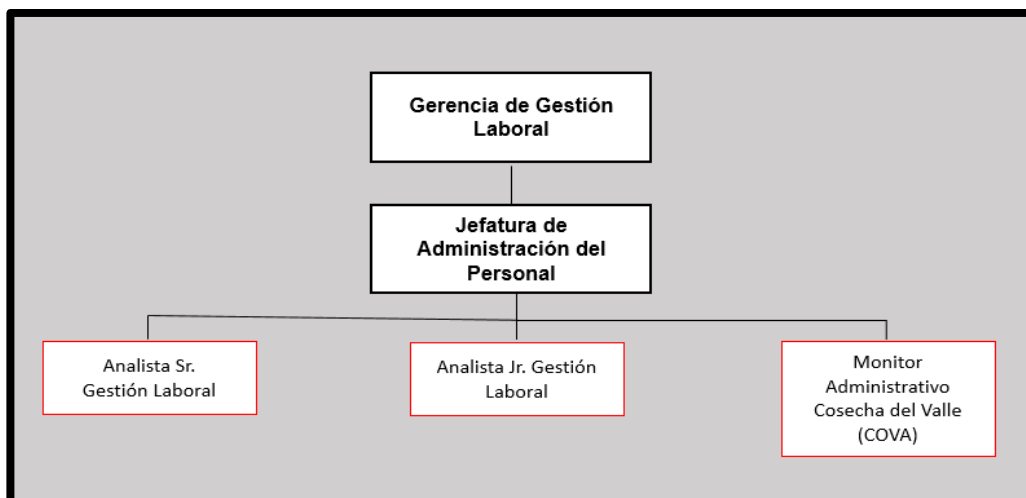
Fuente: Empresa objeto de investigación.

En la presente estructura se observa cómo está conformada la Gerencia de Gestión Humana, esta se compone de tres gerencias y tres jefaturas, además de dos especialistas y un analista junior. La gerencia de **Gestión Laboral** (planta Castilla y Riopaila) y la Jefatura administrativa, son de tipo administrativo local, se les denomina así porque su labor la desempeñan en una de las plantas determinadas. La gerencia de Gestión del Talento, las jefaturas de Compensación y Beneficios, Gestión Social, los especialistas de Contratación Externa, Gestión Humana y el Analista Jr. De Gestión Humana son cargos estipulados como administrativos corporativos ya que pueden desarrollar funciones en ambas plantas según sean requeridos.

Esta gerencia tiene un alto impacto en cuanto a los servicios de atención al personal se refiere. Estos servicios van desde la contratación de personal, afiliaciones a las prestaciones sociales y cajas de compensación, ello se llevado a cabo por la gestión del talento en conjunto con la gestión laboral. Se promueven estrategias para el beneficio de los empleados y su núcleo familiar, con programas generados desde la gestión social.

2.4.3 Organigrama gestión laboral Riopaila Castilla S.A.

Figura 5. Organigrama gestión laboral Riopaila Castilla S.A.



Fuente: Autor del proyecto

La oficina de gestión laboral de la planta Riopaila tiene como misión la coordinación de procesos de vinculación y retiro de personal, administración plantas de personal, manejo de relaciones obrero patronales con sindicatos, manejos de derechos de petición, tutelas y demandas laborales con asesor laboral, negociación y administración convenciones colectivas de trabajo, manejo de servicios generales y servicios al personal, lidera procesos de gestión humana en la filial del corte.

Entre los servicios que en el área de gestión laboral se proporciona a los colaboradores están Afiliaciones comfandi (caja de compensación), préstamos por la empresa (por calamidad, vivienda y especiales), retiros (documentación para despidos o renunciaciones), firma de contratos, solicitud retiro de cesantías, consulta subsidio familiar, solicitud de auxilios y becas, cartas laborales, descargos, actualización de datos del trabajador, entrega de paz y salvo, proceso de pensión, cambio o afiliación a EPS y autorización de libranzas para compra de cartera o libre inversión.

2.5 UNIDADES DE NEGOCIO

Riopaila Castilla S.A. se consolidó bajo la figura de grupo agroindustrial y en la búsqueda de la diversificación ha afianzado unidades de negocio en diferentes regiones del país. Las unidades de negocio establecidas son:

2.5.1 Azúcar

La unidad de negocio del azúcar de Riopaila Castilla S.A., sucede en el periodo de tiempo que se establece en el capítulo 1 donde se describe la historia de la organización objeto de estudio.

Figura 6. Unidad de negocio azúcar.



Fuente: Empresa objeto de investigación.

La fusión entre de Riopaila Industrial S.A. y Castilla Industrial S.A. dan como resultado a Riopaila Castilla S.A., y esta pasa a direccionar las dos plantas. La cuales geográficamente se ubican en Zarzal (corregimiento la Paila) y en municipio de Pradera Valle al sur el departamento. (riopaila-castilla.com/azucar, s.f.)

Establece operaciones de esta misma unidad de negocio en el departamento del Meta (Puerto López). Y es en este mismo punto geográfico del país donde la organización estructura un proyecto con la intención de explorar nuevos mercados tal como lo es la generación de bioenergía a partir de la caña. (riopaila-castilla.com/azucar, s.f.)

Siendo esta una reconocida región en el sector ganadero, la empresa se encarga de mostrar que se tienen la condiciones para el cultivo de la caña de azúcar por medio de proceso limpios que garantizan la sostenibilidad e invirtiendo recursos, que permitirán aportar a la reducción de los índices de desempleo. (riopaila-castilla.com/azucar, s.f.)

A final del año 2018 se alcanzaron las siguientes cifras:

- Siembra de 6.348 hectáreas.
- Una cosecha de 211.945 toneladas, que sumado a lo cosechado a partir del 2012 da una totalidad de 752.957 toneladas.

Respecto a las extensiones de tierra adquiridas, cabe señalar que:

- En su totalidad las hectáreas ascienden a 7.689 y estas se utilizaron para el cultivo de caña. (Riopaila Castilla S.A., s.f.)

2.5.2 Etanol

Esta unidad de negocio inicia sus actividades operativas en mes de agosto del año 2015, al principio solo se tenía la posibilidad de generar 400.000 litros de alcohol carburante, este proyecto se planteó para que su funcionamiento suceda en concordancia con la producción de azúcar, siendo pionero en Colombia en establecerse bajo la zona franca especial permanente. Para finales del año 2018 el proyecto había dado un rendimiento por sus actividades con monto de \$109.404 millones, por lo que el 60% se obtuvo de la comercialización del alcohol en grandes cantidades. (riopaila-castilla.com/etanol, s.f.)

Para la destilación de este tipo de alcohol, los insumos requeridos son los jugos y la miel que se obtiene de la caña de azúcar. Por medio de las políticas de aprovechamiento de los desechos de los procesos en la planta se logra la producción de fertilizantes que se emplean para riego de los cultivos de caña y de este modo suministrar nutrientes a la tierra, generando un sistema bio-sostenible. (riopaila-castilla.com/etanol, s.f.)

Figura 7. Planta de Riopaila Destilería



DESTILERÍA  RIOPAILA
ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL

Fuente: Empresa objeto de investigación.

La destilería de etanol es un proyecto abanderado por la sostenibilidad, y resalta el interés de la organización por el medioambiente, siendo una alternativa que aporta a la propone la no esputación de recursos minerales como lo son los combustibles fósiles, ya que señala que se pueden producir biocombustibles que a su vez se desprende un recurso renovable. La ocupación de este bio-carburante, no representa una amenaza que contamine, siendo que la disminuye la emisión de gases que afecta al planeta, frente a la contaminación que proporciona el petrolero y sus derivados según lo dicen los estudios. (riopaila-castilla.com/etanol, s.f.)

Este proyecto se mantiene en funcionamiento con los más altos estándares de calidad que señala las entidades reguladoras de esta actividad. Se cuenta con una certificación de NTC5308 2004. Las metas establecidas para esta unidad de negocio es aumentar la generación del etanol y mantener los procesos de mejora continua, poder alcanzar la efectividad y seguir a portando al cuidado del medioambiente. (riopaila-castilla.com/etanol, s.f.)

2.5.3 Energía:

El proyecto llamado Riopaila Energía S.A.S. E.S.P., se encarga de la producción y comercialización energía, constituida legalmente como una empresa de servicios público, mercadeando energía a nivel mayorista e identificado por los entes regulatorios del sector. (riopaila-castilla.com/energia, s.f.)

Esta unidad de negocio se ubica al norte del departamento del Valle del Cauca en el municipio de Zarzal. En el año 2015 para el mes de agosto se dio inicio a las actividades en la plata generadora de energía, cuenta con una funcionalidad capaz de producir 235 gigavatios hora (GWh) en un periodo de un año por medio de la explotación de la biomasa, resultado de las actividades de la producción del azúcar. (riopaila-castilla.com/energia, s.f.)

Figura 8. Riopaila planta de energía.



Fuente: Empresa objeto de investigación.

Este proyecto le da la posibilidad a la planta de Riopaila poder abastecerse de la energía que necesita para el desempeño de sus actividades con 14.5 milivatios hora, la actualidad la energía que genera la planta podría suplir el suministro mesetario para una localidad con un número de habitantes no mayor a cuatrocientos mil, con un sobrante de 13.2 milivatios hora para ofrecer.(riopaila-castilla.com/energia, s.f.)

Para el final la terminación del año 2018 esta unidad de negocio había alcanzado la producción de 293.225 milivatios hora, lo que representaba un incremento del 25% en comparación con el año anterior, del mismo modo también se resalta que logro dividendos resultado de mercadeear la energía con entidades del sector energético, entre otras, por valor de \$28.204 millones, que sugiere un aumento de poco más del 50% en referencia al año anterior. (riopaila-castilla.com/energia, s.f.)

2.5.4 Palma:

En el año 2010 el grupo agroindustrial Riopaila Castilla decidió dar comienzo a sus actividades en el oriente del país llegando concretamente a los departamentos Vichada y Meta, después de haber realizado los estudios agrónomos pertinentes se decide apuntar recursos a la utilización de estos suelos de manera sostenible para el cultivo de la palma de aceite. (riopaila-castilla.com/palma, s.f.)

Las actividades de Riopaila Palma generan estrategia que le apuntan a la diversidad de la geografía en cuanto a cultivos se refiere, en puntos como Santa Rosalía y La Primavera, este proyecto busca establecer un sistema de genere agroindustria sostenible de la mano de lo ambiental y con el buen uso de los recursos naturales que se encuentran en esta zona se los Llanos Orientales.(riopaila-castilla.com/palma, s.f.)

Figura 9. Riopaila Palma.



Fuente: Empresa objeto de investigación.

2.5.5 Ganadería: Operaciones Veracruz en Santa Rosalía (Vichada):

Dando continuidad al ensanchamiento de las actividades se incursiona en el sector ganadero de una manera técnica con procesos de crías y demás etapas que se indican en la operación de mercadear ganado. (riopaila-castilla.com/ganaderia, s.f.)

El balance del final del 2018 deja los siguientes resultados:

- Se obtuvieron 1.462 cabeza producto de los nacimientos, y en total se tendrían 6.937 cabezas de ganado esparcidos por todas las hectáreas de tierras estimadas para esta unidad de negocio.
- Se finaliza este periodo de tiempo con índice de natalidad 58,6% lo que supone estar por encima de la media departamental que rodea el 45% y un nivel de mortandad de 2,78%, que es menor al índice regional del 10%. (riopaila-castilla.com/ganaderia, s.f.)

Figura 10. Riopaila Ganadería.



Fuente: Empresa objeto de investigación.

En cuanto a las ventas, estas fueron superadas por una diferencia de 206 cabezas de ganado con respecto a lo visionado que eran 1.490, para el 2018 se consolidaron unas 600 hectáreas de prados mejorados de tipo *Brachiaria Brizanta*, espacio en el cual se prevé que pasten una cantidad aproximada de 600 cabezas, en proceso de cría y ceba ganadera. (riopaila-castilla.com/ganaderia, s.f.)

3. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

3.1 VISIÓN

“Visión 2025, Cultivando el campo con excelencia y cosechando un futuro sostenible.” (riopaila-castilla.com/quienes-somos, s.f.)

3.2 MISIÓN

“Empresa agroindustrial dedicada al cultivo, cosecha, procesamiento y comercialización en diferentes cadenas productivas, para mercados domésticos e internacionales de consumo alimenticio, industrial y energético; creando de manera sostenible valor compartido para todos los grupos de interés.” (riopaila-castilla.com/quienes-somos, s.f.)

3.3 VALORES CORPORATIVOS

Tabla 2.Valores corporativos Riopaila Castilla S.A.

VALORES CORPORATIVOS	
Operamos de manera sostenible	"Generamos negocios creando valor económico, social, y ambiental empleando de forma optima los recursos naturales, teniendo un diálogo fluido con nuestros grupos de interés y adoptando prácticas destinadas a generar valor compartido"(riopaila-castilla.com/quienes-somos, s.f.).
Somos respetuosos	"Valoramos los intereses y necesidades del otro escuchando activamente sus ideas, atendiendo los diferentes puntos de vista, propuestas y motivando a la participación." (riopaila-castilla.com/quienes-somos, s.f.)
Actuamos con integridad	"Nos comportamos de manera correcta, honrada y transparente, con lealtad al Grupo Empresarial Riopaila Castilla, cuidando su reputación e imagen en todo momento y lugar." (riopaila-castilla.com/quienes-somos, s.f.)
Cooperamos para alcanzar la excelencia:	"Trabajamos conjuntamente en la diversificación y en el mejoramiento de los productos y servicios para contribuir al logro sostenido de nuestras metas." (riopaila-castilla.com/quienes-somos, s.f.)
Somos comprometidos y disciplinados:	"Cumplimos con responsabilidad y entusiasmo nuestras funciones y deberes, excediendo siempre las expectativas y acatando conscientemente las normas internas, la ley y los estándares a los que nos hemos adherido." (riopaila-castilla.com/quienes-somos, s.f.)

Fuente: elaborado por el autor del proyecto.

4. JUSTIFICACIÓN

En el presente trabajo de grado se plantea la importancia de la gestión documental del área de gestión laboral de la empresa Riopaila Castilla S.A., por lo tanto, la problemática central planteada cobra relevancia cuando los efectos que esta produce son aspectos importantes a mejorar para lograr brindar una atención óptima y eficaz, por ello su análisis resulta imprescindible para formular una solución.

Teniendo en cuenta lo dicho, con el desarrollo de la investigación se pretende aliviar la situación de pérdida de tiempo para los usuarios que se encuentran de turno y solicitan permisos para realizar trámites en el área; en consecuencia, el tiempo utilizado para este tipo de demandas puede traducirse en pérdidas de dinero, tanto para el usuario de los servicios del área como para la empresa que es quien paga para que el trabajador en turno desarrolle sus labores y optimice el tiempo.

Además de lo anterior, se encontró que existen retrasos significativos en la entrega de beneficios tramitados por la oficina de gestión Laboral de Riopaila Castilla S.A., lo cual se produce por los (certificados, copias de documentos y demás), faltantes en la documentación presentada; por consiguiente, se hace imperativo generar estrategias que proporcionen un orden en la documentación para cada solicitud.

En consecuencia, luego de la identificación de los efectos relevantes e importantes que trae consigo el problema de investigación, es fundamental resaltar que este trabajo de grado procura en su propuesta, dar soluciones que agilicen y permitan el buen desarrollo de los procesos administrativos reduciendo los retrasos, contratiempos.

Teniendo en cuenta que los efectos indirectos generados el problema de investigación en la organización tales como; desmejoramiento de la atención al usuario, deterioro del clima laboral y la percepción negativa que se forja de los trabajadores de la empresa sobre el servicio prestado por la oficina de gestión Laboral de Riopaila Castilla, S.A., todos estos se verían afectados positivamente, ya que las soluciones que se proponen, van encaminadas a dar fluidez, a todo el esquema que compone la gestión documental del área, toda esa sincronía, proporciona un mejor ambiente laboral y mejora en la percepción que los usuarios puedan tener de la atención que allí se les brinda.

5. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

5.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En los antecedentes del problema de investigación se presenta un resumen puntual de las investigaciones realizadas que se relacionan con la presente pesquisa a efectuar. En este capítulo se mostrarán qué son los planes de mejoramiento, la normativa que rige el tema a tratar y demás contenidos pertinentes a la investigación en desarrollo.

5.1.1 Planes de mejoramiento en organizaciones

Los planes de mejora deben integrar herramientas de decisión estratégica sobre cuáles se basen los cambios que deben incorporar a los diversos procesos de las organizaciones, para que se transformen en una percepción positiva de los servicios. Estos planes también brindan una base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes tareas a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctivas ante posibles contingencias que se puedan presentar. (Universidad de Antofagasta, s.f.)

5.1.2 Gestión documental en las empresas

Las organizaciones sin importar el tipo (público o privado), son entidades que mediante su funcionamiento generan grandes cantidades de documentos, tanto físicos como digitales, ello requiere de una logística especializada para su almacenamiento ordenado. Como lo define la AGN (Archivo General la Nación).

“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,” (Archivo General de Nación, s.f.)

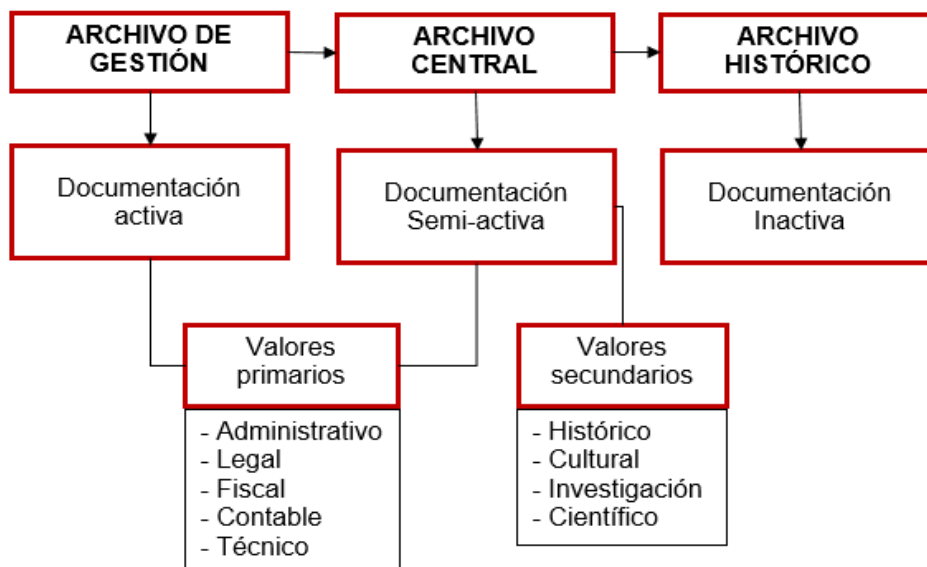
El origen de la gestión documental se remonta a la década de los años 50, según coinciden los autores Doyle Murielle y Myriam Mejía esta fue ideada en Estados Unidos, bien acogida al interior de esta nación, y se establece de manera formal a mediados del siglo XX. La gestión documental causo revolución en todas las técnicas para el manejo de los archivos que se venía realizando en ese entonces, esto debido que a que integra un sistema conocido como “*el ciclo vital de los documentos*”, que hasta ese instante de la historia se desconocía, evidenciando una

interconexión entre las distintas fases u operaciones que se aplican a los archivos personales o institucionales. (Fernandez, s.f.)

Luego que llegara el fin de la segunda guerra mundial como bien se sabe, hubo una explosión de información, esto debido a la investigación para la superioridad tecnológica por parte de países tales como, Estados Unidos y la extinta Unión Soviética principalmente, esta eclosión llegó a punto tal que empezaron a presentarse dificultades relacionados con la gran volumen de documentos y de archivos, que se generaban, y en ese momento que la gestión documental se hizo relevante rápidamente en el seno de las organizaciones e instituciones en Estados Unidos y demás países que se vieron en situaciones similares, esto dio lugar a disminuir, y ordenar toda esta documentación, partiendo del sistema que propone la gestión documental (véase en la figura 11), y respetando siempre el principio de orden original y el principio de procedencia. (Fernandez, s.f.)

El ciclo vital de los documentos, es una herramienta que se conforma de pasos para generar una ruta adecuada para el tratamiento de cualquier tipo de documento, ya sea que los genere una entidad pública o privada, este ciclo define valores y características en los documentos para su fácil almacenamiento, como se puede observar en la figura 11, en esta se detalla los componentes pertinentes a esta herramienta.

Figura 11. Ciclo vital de los documentos



Fuente: elaborado por el Autor del proyecto.

5.1.2.1 Normativa de gestión documental

La normativa que rige la gestión documental se encuentra en leyes tales como, ley 594 de 2000 y ISO 30300, entre otras.

“Ley 594 de 2000, artículo 3, esta ley define la gestión documental, como 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.” (Archivo General de la Nación, 2000)

En la ley general de archivos tal como es conocida la ley 594 de 2000, se consignan aspectos relevantes y de tener en cuenta, con respecto a la gestión documental, como bien se muestra en el título V.

“Artículo 21: refiere que los programas de gestión documental. Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos”. (Archivo General de la Nación, 2000)

Del artículo 21 se puede destacar, el hecho de que contempla el uso de nuevas tecnologías como herramienta para la optimización de los procesos administrativos, esto sin dejar de lado la normativa correspondiente.

Los programas o planes de gestión documental en su conformación deben plantearse objetivos, de ello habla la autora Andrea L. Castro, en su trabajo que tiene como base la Ley 594 de 2000, entre los objetivos menciona:

Preponderar los documentos, el papel y los archivos dándoles la importancia que requieren dentro de la administración y, naturalizar estos como el lenguaje implícito de los procesos administrativos teniendo en cuenta que son elementos necesarios. (Castro G., 2011)

Lo se menciona en el anterior objetivo si se lleva a la administración y a la gestión documental de una organización que genera un gran volumen de documentos, efecto de los trámites realizados, se puede señalar que es fundamental, dar relevancia y orden, a la información y documentos.

Estimular la racionalización, el seguimiento y control en la producción documental, en trámites administrativos, atención a procedimientos y flujos documentales, de igual manera la asimilación de formatos y modelos para la sistematización de la producción documental. (Castro G., 2011)

El objetivo que precede este párrafo indica algo notable, ello es la importancia del control porque como bien lo expresa William Thomson Kelvin con la afirmación “lo que no se puede controlar no se puede gestionar” (Thomson Kelvin, s.f.)

Según Castro, basado en la Ley 594 de 2000, la elaboración de un programa de gestión documental, debe tener en consideración unos aspectos los cuales son de tipo administrativos, económicos y archivísticos.

Administrativos: escenarios administrativos de la gestión documental en temas de tipo la claridad, la reducción de procesos y la efectividad de las actividades gerenciales. (Castro G., 2011)

Económicos: observación de escenarios de índole financiero, referente a disminuir costos generados por el almacenamiento de documentos físicos innecesarios y el control y seguimiento de los recursos empleados para la gestión documental. (Castro G., 2011)

Archivísticos: Estimados como el pilar del programa, se hace referencia a los depositados en la ley 594 de 2000 y en la teoría sobre la gestión de documentos estos son: los conceptos de archivo total, ciclo vital del documento, principio de procedencia y de orden original. (Castro G., 2011)

Norma ISO 30300: la ISO 30300 sobre gestión documental (Management Systems for Records (Sistemas de gestión de registros)), es una norma que se encuentra compuesta de un conglomerado de especificaciones creadas por la organización ISO International Organization for Standardization (Organización Internacional para Estandarización) y su Comité 46 de Información y Documentación. Esta indica la coordinación de los procesos y las actividades documentales con la técnica de los sistemas de gestión. (Asociación Española para la Calidad (AEC), s.f.)

En la implantación de un sistema de gestión 30300 es indispensable el liderazgo desde la alta dirección y el trabajo en equipo de una compañía entera. Los encargados indiscutibles de la implementación deben tener lo que abarca la herramienta gestión documental, y a su vez en sistemas de gestión. (Asociación Española para la Calidad (AEC), s.f.)

Lo que propone la norma como sistema de gestión puede ser implementado y complementado con diversos sistemas de gestión, dando como resultado poco esfuerzo, y un aumento en la efectividad de estos. También puede implementarse en organizaciones de cualquier tamaño o sector. (Asociación Española para la Calidad (AEC), s.f.)

Se encuentra que la intención de apegar a esta norma, es la gestión sistematizada y verificable de los documentos como información acerca de los

procesos de la compañía. Las bondades se logran evidenciar en distintas áreas o facetas:

- Ejecutar procesos y brindar servicios de manera óptima.
- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y de rendición de cuentas.
- Optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio.
- Facilitar el funcionamiento efectivo en caso de desastre.
- Proporcionar protección y apoyo en los litigios.
- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, clientes y partes interesadas.
- Soportar las actividades de investigación y desarrollo.
- Apoyar las actividades promocionales de la organización.
- Mantener la memoria corporativa o colectiva y apoyar la responsabilidad social.

La serie ISO 30300 se compone de las siguientes normas:

- ISO 30300 – Sistema de gestión para los documentos – Fundamentos y vocabulario. Define el vocabulario o terminología que se va a utilizar en el resto de las normas y presenta la justificación y enfoque de toda la serie.
- ISO 30301 – Sistema de gestión para los documentos – Requisitos. Propone un sistema muy concreto de gestión basado en la mejora continua y en la utilización de técnicas y conocimientos de lo que habitualmente se conoce como “gestión documental”.
- ISO 30302 - Sistema de gestión para los documentos. Guía para la implementación.
- ISO 30303 - Sistema de gestión para los documentos. Requisitos para los organismos que rechazan la auditoría y la certificación.
- ISO 30304 - Sistema de gestión para los documentos. Guía de evaluación. Es una guía para la auditoría del sistema de gestión para los documentos.

Esta serie de normas se integran y complementan el objetivo principal de la norma ISO 30300, el cual va enfocado a la mejora y optimización de los procesos dentro de la gestión documental, permitiendo un eficiente desarrollo de los procesos administrativos, ya que se adaptan según la necesidad de la organización.

5.1.3 Gestión del tiempo

Se conoce que la gestión del tiempo es una herramienta excesivamente fundamental para las organizaciones que van en busca del el máximo aprovechamiento del recurso tiempo, la gestión del tiempo o administración del tiempo según Aponte y Pujol se puede definir como un proceso en el que se definen

objetivos y metas con claridad, determinando los elementos que se encuentran a favor de la gestión del tiempo, se tiene en cuenta el tiempo disponible y se da seguimiento a la ocupación de ese tiempo, esto quiere decir que, la gestión del tiempo es la apreciación y conciencia del control que se tiene del uso del tiempo personal. (Reverón Suárez, 2015)

La gestión del recurso tiempo tiene consigo unas ventajas o beneficios para quienes realizan su correcta implementación, los principales beneficios que se pueden destacar son:

- Aumento en la productividad y eficiencia.
- Disminución del estrés.
- Mayores oportunidades de avance.
- Aumento en las probabilidades de alcanzar objetivos importantes.
- Mayor calidad de trabajo

Por los beneficios anteriormente mencionados se determina relevante mencionar esta herramienta como parte del desarrollo de la propuesta que pretende dar solución al problema de investigación del presente trabajo.

5.1.2 Trabajos de Investigación sobre gestión documental

Los planes de mejoramiento en determinadas áreas de las organizaciones, es un tema de investigación tratado en innumerables proyectos universitarios, estos se convierten en base para el desarrollo metodológico y planteamiento teórico en la presente investigación que tiene como tema central la Gestión Documental, se va a tener en cuenta los siguientes trabajos y artículos de investigación. Las siguientes son fichas de la sistematización realizada a los trabajos que se encontraron pertinentes a la investigación.

Tabla 3. Tabla de sistematización de trabajo de investigación sobre gestión documental.

TITULO	BIBLIOGRAFÍA	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS : GENERAL - ESPECIFICOS	METODOLOGÍA: tipo de estudio, método, técnicas de recolección de la información	ANÁLISIS	CONCLUSIONES	APORTES A LA INVESTIGACIÓN	Link
LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.(2014)	VICENTE VELASCO Angel. Los Sistemas de Gestión Documental como factor determinante en el manejo de la documentación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.2014 Pag. 139 Trabajo de grado (Título Licenciado en Ciencias de la Educación). Univesidad de Tecnica de Ambato (Ecuador). FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN .	No existe un Sistema de Gestión de Documentos	GENERAL: Estudiar la influencia de los Sistemas de Gestión Documental en el manejo de la documentación de la FCHE. ESPECÍFICOS: - Analizar los Sistemas de Gestion Documental que se manejan en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato. - Fundamentar el manejo de la documentación en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato. - Diseñar un tutorial electrónico para el manejo de Quipux.	La presente investigación utiliza métodos cualitativos y se desarrolla bajo el enfoque crítico – propositivo	La automatización de la información permitirá reducir el tiempo de búsqueda; la existencia varios sistemas de gestión documental gratuitos, facilita la adquisición de una solución fiable. En varias dependencias gubernamentales se han implementando y se encuentran en funcionamiento sistemas para el manejo de la documentación, lo que ha permitido agilizar trámites. De esta manera es fácil para la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación migrar a esta nueva plataforma. Esta investigación surge a partir de la preocupación por el retraso en el manejo de los documentos dentro de la Institución, el papel es un recurso limitado, su respaldo puede ser tedioso, casi imposible de realizar en su totalidad, además las horas que se llevaría a cabo la búsqueda se reduce ya que con una sola palabra o instrucción se encontraría el documento sin tener la preocupación por su estado. El primer objetivo que contempla este trabajo de grado es: Identificar la importacia del sitema de gestión documental dentro de las organizaciones , esto se hace visible cuan se comienza por analizar el por qué es relevante un sistema de este tipo dentro de una entidad, en tes caso especifico se trata de la facultad de un institución educativa. En el desenlace de la investigación se contemplan maneras de impletación y propone heramientas tecnológicas y medios electrónicos.	- La documentación impresa no se almacena de manera segura, como muestran los resultados de la pregunta 2 dirigida a los estudiantes. - La información tarda demasiado tiempo en llegar de un departamento a otro como revela la pregunta 4 dirigida al personal administrativo. - El personal muestra su preocupación por el almacenamiento y pérdida de documentos, resultado de la encuesta dirigida al personal administrativo.	En el anterior trabajo se dispone un panorama de las facilidades que brindan los sitemas de gentión documental a las organizaciones, es sirve como base para la investigación que se pretende desarrollarn ra dar solucion una probelmática de indole similar.	http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/14023

CONTINUACIÓN DE LA TABLA DE SISTEMATIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SOBRE GESTIÓN DOCUMENTAL								
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL DEL ÁREA ENCARGADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA FIDUPREVISORA S.A.	GUAÑARITA GÓMEZ JUAN SEBASTIÁN - PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA FIDUPREVISORA S.A. Pag. 150 Trabajo de grado (Título de Ingeniero Industrial). Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ingeniería.	El manejo documental ha presentado una problemática histórica de conceptos y mitologías desde sus inicios, lo cual ha desencadenado graves consecuencias al momento de buscar y recuperar la información; por esta razón, se trabajó bajo la problemática del archivo físico del área del Sistema de Gestión de Calidad, el cual no cumplía con la Ley Archivo 594 del 2000 en su totalidad, ni la normatividad interna de la organización. Para esto se utilizó una lista de chequeo que permitió identificar los mayores déficits que estaba presentando el archivo físico ante la Ley de Archivo general de la Nación, los cuales se lograron mejorar mediante la propuesta presentada.	GENERAL: Realizar la propuesta de mejoramiento de la administración documental manejada por el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Fiduprevisora S.A., mediante el cumplimiento a la Ley General de Archivo y la normatividad interna, con el fin de mitigar la problemática presentada en el archivo de gestión. ESPECÍFICOS: Realizar un diagnóstico del estado actual del archivo físico manejado por el área de Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de validar las inconsistencias que está presentando frente a la Ley 594 del 2000 y la normatividad interna. - Organizar el archivo físico manejado por el Sistema de Gestión de Calidad según la normatividad interna (Manual de Gestión Documental y Control de Registros - Código ML-GAD-04-001) y la Ley 594 del 2000, con el fin de elaborar una herramienta que represente la distribución del archivo físico. - Generar la propuesta de mejoramiento de la administración documental, a partir de la elaboración de las herramientas generadas por el diagnóstico del estado del archivo, con el fin de mitigar las problemáticas presentadas en el archivo físico manejado por el Sistema de Gestión de Calidad.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: La metodología según Hernández Sampieri ⁴⁶ , es exploratoria descriptiva, la cual es el resultado de la compilación de experiencias y lecciones aprendidas. MÉTODO: teórico, empírico TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: observación de campo, análisis documental y fuentes de información primarias y secundarias.	Se trabajó bajo la problemática del archivo físico del área del Sistema de Gestión de Calidad, el cual no cumplía con la Ley Archivo 594 del 2000 en su totalidad, ni la normatividad interna de la organización. Para esto se utilizó una lista de chequeo que permitió identificar los mayores déficits que estaba presentando el archivo físico ante la Ley de Archivo general de la Nación, los cuales se lograron mejorar mediante la propuesta presentada. El objetivo principal que se planteó, fue el mejoramiento del archivo físico con el fin de atender las solicitudes que realizan los usuarios por el aplicativo Help Desk de la documentación que se encuentra en el archivo físico y a su vez mitigar la problemática presentada en el área del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto al cumplimiento de la normatividad del archivo, evitando que se genere un hallazgo o un ERO al área del Sistema de Gestión de Calidad.	Con la lista de chequeo que se elaboró teniendo en cuenta la Ley General de Archivo, se identificaron las herramientas que ayudaron a mitigar los problemas presentados en el archivo físico, lo cual permitió la elaboración de un procedimiento que tenía enlazado un formato, el cual permitía generar una herramienta para llevar un control más detallado de la documentación que se solicita por los diferentes entes de control. Con esta propuesta de mejoramiento se logra optimizar la utilización del archivo físico, cumpliendo con la normatividad de la Ley General de Archivo, la TRD y a su vez la creación de un espacio para la documentación que es obsoleta y tiene que ser enviada a la casa del archivo.	Con el presente trabajo se evidenció la importancia que ha presentado el archivo físico del archivo para las empresas públicas como la Fiduprevisora S.A., y los grandes beneficios que implica presentar un archivo físico en óptimas condiciones tanto para el área de Sistema Integrado de Gestión, como para la entidad; ya que, todas las herramientas elaboradas para mejorar la administración documental del área del Sistema de Gestión de Calidad, beneficiará mejorando el sistema de gestión de calidad, puesto que presentará una mejora en el archivo físico y en la atención a los documentos que ellos manejan actualmente y se podrán realizar adaptaciones o cambios a las herramientas elaboradas en el caso que sea modificado el archivo.	https://repository.uccatolica.edu.co/bitstream/10988/22614/1/Propuesta%20de%20mejoramiento%20del%20sistema%20de%20calidad%20de%20la%20empresa%20fiduprevisora.pdf

CONTINUACIÓN DE LA TABLA DE SISTEMATIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SOBRE GESTIÓN DOCUMENTAL								
LA ORGANIZACIÓN Y LA GESTIÓN DOCUMENTAL: CASO UNIVERSIDAD DEL VALLE 2000-2018 (2019)	NARANJO J. Katherine Alexandra - La organización y la gestión documental: caso Universidad del Valle 2000-2018 Pag. 81, Trabajo de investigación (Magister en Ciencias de la Organización). Universidad del Valle - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN, MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ORGANIZACIÓN	La evolución de la gestión documental desde el pilar regulativo en Colombia y como ha incidido en la función archivística de una Universidad Pública como la Universidad del Valle,	General: Analizar el pilar regulativo de la gestión documental en Colombia determinando su incidencia sobre la función archivista de la Universidad del Valle en el periodo del 2000 al 2018. Específicos: Caracterizar la Universidad del Valle desde la perspectiva de la gestión documental y determinar la importancia de sus archivos. - Examinar la normatividad que constituye el pilar regulativo de la gestión documental tales como Leyes, Decretos, Acuerdos que nos permita ver con claridad su naturaleza, aspectos relevantes, y alcances jurídicos. - Determinar los cambios de la función Archivista en la Universidad del Valle y los retos hacia el futuro.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: investigación descriptiva. MÉTODO: teórico, empírico TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: observación de campo	El primer objetivo que contempla este trabajo de grado es: Identificar las condiciones actuales del mercado de la pulpa de maracuyá en el Valle del Cauca, esto se hace visible cuando se comienza por analizar los entornos donde se encuentra una información sólida del mercado en el que se quiere incursionar. Analizar el comportamiento de la demanda y la oferta de pulpa de maracuyá en los países bajos, los indicadores expuestos nos señalan tanto niveles de exportación como de importación que Colombia tiene frente a los países bajos. Caracterizar el proceso de exportación de la pulpa de maracuyá hacia los países bajos, en este documento se caracteriza el proceso de exportación, cuando de tenidamente se ve los tipos de convenio que se tienen con los países bajos. Realizar la evaluación financiera de la pre factibilidad de la exportación de pulpa de maracuyá hacia los países bajos, vemos claramente como se aplican estudios financieros para conocer que tan factible resulta la exportación del producto propuestos. Conocer el nivel de sensibilidad de la exportación de pulpa de maracuyá hacia los países bajos, para complementar el proyecto es necesario el uso de herramientas que permiten observar los cambios que ocurrirían si por alguna situación se presentaran variaciones en algunas de las variables de importancia como los son los ingresos, los costos, etc.	La empresa Frutas Selectas del Valle Ltda. es una empresa bien conformada que goza de reconocimiento y liderazgo en el sector de la comercialización de frutas a nivel regional y nacional por su buena logística interna y externa, lo cual representa una ventaja a la hora de emprender nuevos proyectos, debido a la experiencia, a la calidad, a los valores humanos y a la reputación que con años de constancia y dedicación se ha sabido ganar dentro del mercado.	En el anterior trabajo se dispone un panorama de la compleja estructura que se debe realizar para conocer la factibilidad de exportar un producto de la manera adecuada, permitiendo así un mínimo margen de error, haciendo que la operación sea un efectiva.	https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/14939/CB-0603886.pdf?sequence=1&isAllw=dey

CONTINUACIÓN DE LA TABLA DE SISTEMATIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN SOBRE GESTIÓN DOCUMENTAL								
PROYECTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL GERENCIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL BANCO CAJA SOCIAL	Estupiñán Sandra Milena, González V. Diego Andres, Hernández B. Luz Angel y Paredes C. Lina Maria (2014). Proyecto de gestión documental gerencia de servicios administrativos del banco caja social [Tesis de especialización Universidad Sergio Arboleda].	El Banco Caja Social, cuenta con procedimientos manuales para organizar la documentación que se genera en el desarrollo de sus actividades, sin embargo estos no se encuentran estandarizados en la entidad, cada dependencia tiene su propia "gestión documental", lo que dificulta la organización general de los documentos del Banco, su consulta y procesamiento. Además, se consumen grandes cantidades de papel, tinta para las impresiones y se duplican documentos, los cuales al ser almacenados ocupan mucho espacio dentro de las instalaciones. En el caso concreto de la Gerencia de Servicios Administrativos del Banco, entre la documentación que se maneja se encuentran contratos, facturas, informes y soportes contables, cartas, comunicados, pólizas de seguros, solicitudes de compra, entre otros, que generan un gran volumen de folios que son difíciles de administrar, lo que ha ocasionado pérdidas y destrucción descuidada de documentos, generando retrasos significativos en las actividades del área.	General: Analizar y proponer un Sistema de Gestión Documental para la Gerencia de Servicios Administrativos del Banco Caja Social que contribuya a la optimización de sus procesos mediante la administración automatizada de los documentos en esta dependencia. Específicos: -Identificar las necesidades de la Gerencia de Servicios Administrativos, para proponer alternativas que garanticen la organización, almacenamiento, acceso y uso adecuado de los documentos generados por la dependencia. -Disminuir el consumo de papel y otros gastos asociados a servicios de impresión, entre los que se encuentran repuestos de equipos, tonner y servicios de mantenimiento. -Establecer las ventajas de la tercerización de procesos que no hacen parte del objeto de la organización. -Determinar la viabilidad de la implementación del proyecto. -Identificar la alternativa que presenta mayores beneficios en su ejecución. -Estimar los costos de implementación con el fin de identificar el impacto presupuestal del proyecto	TIPO DE INVESTIGACIÓN: estudio de caso MÉTODO: cualitativa TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: no las presenta.	Se realizó un análisis apartir de tablas dinámicas sobre los volúmenes de documentación generada actualmente en la dependencia, lo cual permitió presentar de forma resumida el comportamiento mensual y la tendencia mes a mes del volumen de la documentación generada. Asimismo, se realizó un balance de los costos de impresión mensuales generados para la empresa desde la dependencia y su estimación anual, para contar con cifras que permitan sustentar el alcance del proyecto presentado.	La implementación de un Sistema de Gestión Documental le permitirá al Banco Caja Social contar con procedimientos documentales estandarizados que facilitan la preservación del conocimiento y la experiencia sobre los procesos, minimizando la ocurrencia de errores, además estos se constituyen en la base para la implantación de mejoras continuas dentro de la organización; asimismo, un sistema de gestión documental óptimo debe tener la capacidad para satisfacer las necesidades de las organizaciones y ser flexible de tal forma que pueda adaptarse ágilmente a las exigencias del entorno del negocio. La inversión que se realice en estos Sistemas debe ser acorde al tamaño de la organización y a los objetivos que se pretenden alcanzar.	El documento resulta pertinente, dado que presenta los esquemas generados o construidos para el sistema de gestión documental, clasificado en dos tipos: documentos generados al interior de la dependencia y de manera externa a la dependencia. Y además, plantea las alternativas de implementación del proyecto previamente costeadas con el fin de presentar de forma resumida cual es la opción más viable de acuerdo a los porcentajes de ahorro obtenidos.	https://repositorio.uisergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1218/Proyecto%20Gesti%C3%B3n%20Documental%20Banco%20Caja%20Social.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Elaborado por: Autor del proyecto.

5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La gestión documental y de la información en el ejercicio de los procesos administrativos, hacen parte de las herramientas fundamentales, ya que mediante esta actividad no solo se pueden almacenar datos sino también tenerlos a disposición en caso de cualquier requerimiento. Desde el área de Gestión laboral de Riopaila Castilla S.A se genera un volumen alto de documentación producto de los trámites que en esta división se realizan, según lo manifiesta el analista Senior del área.

Las solicitudes ascienden a un total de 2.211 medidas en el trimestre comprendido entre el mes de febrero y abril del año 2021, según la información proporcionada por la Jefe de Administración del personal, un poco más del 33% de ellas presentan considerables retrasos por los factores que serán mencionados en desarrollo de este apartado, el porcentaje también se sustenta en los indicadores que maneja el área, los cuales no pueden ser utilizados en el presente trabajo de grado, por las políticas internas que tiene la organización objeto de estudio.

A continuación, se describe el problema desde los resultados arrojados por las diferentes herramientas de investigación aplicadas por el autor del proyecto, estas son: entrevista semiestructurada, encuesta y observación participativa.

5.2.1 Situación actual de la oficina de gestión laboral

Para iniciar la contextualización de la situación actual de la oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla S.A. Se construyó una tabla donde se muestra el tiempo que ocupan los trabajadores en visitas a dicha oficina, los datos para la realización de la tabla a continuación se toman de los resultados de la encuesta aplicada dentro de la organización objeto de estudio. (Véase en apartado 5.2.5.5 Resultados de la encuesta, pág. 68, figura 20).

Intervalos de visitas por mes: estos intervalos se toman según lo plasmado en la encuesta ya antes mencionada, lo cuales van de 0 hasta el número 9

Número de trabajadores: la cantidad de trabajadores se estipula según la muestra la cual es 206 colaboradores, esta fue tomada bajo el método aleatorio simple. (Véase en la Tabla 2).

Tiempo en horas por mes: para tener como variable el tiempo toma el límite menor de cada intervalo. Se toma el tiempo en horas ya que se calcula que en promedio es el lapso de tiempo que un trabajador puede tardar entre alistarse, salir de su área de trabajo, desplazarse y ser atendido en la oficina de gestión laboral.

Horas en pesos: para poder representar el tiempo de horas a dinero, se tiene en cuenta el valor de la hora laboral el cual es de \$4.229, este valor es multiplicado por la cantidad de horas de cada intervalo.

La siguiente tabla muestra los resultados de los cálculos efectuados tomando solo la muestra de la encuesta realizada.

Tabla 4. Cálculo de tiempos según las visitas por mes de los usuarios encuestados.

¿Cuántas veces por mes, visita usted la oficina de gestión laboral?:				
Intervalos de visitas por mes	Número de trabajadores	Tiempo en horas	Tiempo en horas por mes	Horas en pesos
0 veces por mes	4	0	0	\$ -
De 1 a 2 veces por mes	32	1	32	\$ 135.328
De 3 a 4 veces por mes	56	3	168	\$ 710.472
De 5 a 6 veces por mes	57	5	285	\$ 1.205.265
De 7 a 8 veces por mes	40	7	280	\$ 1.184.120
De 9 a más veces por mes	17	9	153	\$ 647.037
TOTAL	206		918	\$ 3.882.222

Fuente: Autor del proyecto.

Los anteriores resultados muestran que 206 colaboradores integrantes de la organización objeto de estudio pueden perder un total de 918 horas por mes en trámites realizados en la oficina de gestión laboral. Esto en términos monetarios representa \$3.882.222 (tres millones ochocientos ochenta y dos mil doscientos veintidós pesos). Que por año puede llegar a ascender a un valor de \$ 46.586.664, Lo cual es un gasto significativo para la organización, considerando que cuenta con una nómina aproximada de 1.500 trabajadores. (Véase en la figura 20).

La oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla S.A., es una oficina que brinda atención al trabajador y toma relevancia dentro de la organización por sus aportes a los procesos de acercamiento entre empresa y trabajador, manteniendo vigencia

y funcionalidad frente al crecimiento de la organización. Ahora bien, se debe señalar que existen factores que son impedimento para el desempeño óptimo de los procesos que en ella se realizan.

Tales factores hacen presencia en la gestión documental de la oficina, dicho en otras palabras, hay falencias en la logística que involucra la gestión documental dentro de la oficina de gestión laboral, la no optimización de las herramientas que tiene a su disposición ha provocado la pérdida de tiempo, para los usuarios que se encuentran de turno y solicitan permiso para realizar trámites y/o solicitudes en la oficina. También ha ocasionado retrasos significativos en la entrega de beneficios tramitados y percepción negativa de los trabajadores de la empresa sobre el servicio prestado por la oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla.

Así mismo y en concordancia con los resultados de las herramientas y técnicas empleadas, se observa que las falencias en gestión documental y de la información han generado desconocimiento de los trabajadores sobre la documentación requerida para cada trámite y/o solicitud a realizar con la oficina de gestión laboral de la empresa; también han generado pérdidas de tiempo del trabajador y la empresa, y pérdida de valor de los beneficios que la empresa brinda a sus trabajadores.

Dichos aspectos hacen visible las falencias en los canales de información existentes en la empresa Riopaila Castilla S.A., que terminan siendo parte determinante en la causal del desconocimiento de los trabajadores sobre la documentación requerida para cada trámite y/o solicitud a realizar con el área de gestión laboral de la empresa. (La argumentación de lo expuesto se desarrolla en los siguientes apartados).

5.2.2 Consulta de Investigación fuentes secundarias al interior de Riopaila Castilla S.A.

Este paso se ejecutó realizando una revisión documental de los procesos desarrollados en el área de gestión, dicha revisión tomó como insumos documentos, reportes, cuadros e indicadores que miden el desempeño del área. La anterior técnica mencionada permitió conocer que:

- No hay una adecuada sistematización de los documentos. Esta falencia se hace evidente al momento que los usuarios de los servicios y los funcionarios como jefe de personal y gerente del área requieren de la documentación que se supone reposa en el archivo del área de gestión laboral, ya que los funcionarios del área en cuestión pueden tardar entre 10 y 15 minutos en la gestión, esto porque en ocasiones hay áreas vecinas que toman documentación y como no

hay un seguimiento ordenado y esto afecta la fluidez de los procesos que se desarrollan allí. Una mejora al proceso de sistematización de la documentación podría mejorar los tiempos de respuesta para estas solicitudes y dar la facilidad necesaria para que no se vea interrumpido el proceso administrativo, dando orden y seguimiento al archivo del área.

- Las quejas de parte de los usuarios son constantes, por demoras en la atención, esto se evidenció en los documentos, a los cuales se tuvo acceso mediante el acompañamiento del encargado del archivo del área.
- Reportes donde se menciona el deterioro del clima organizacional en oficina de gestión laboral, entre esto se encuentran llamados de atención y calificación negativa a los funcionarios del área emitidas por los usuarios de los servicios que allí se brindan.
- Los cuadros e indicadores del área de gestión laboral Riopaila, revelaron un alto volumen de atenciones, y las temporadas de alta demanda de determinadas solicitudes, sumado a esto se pudo conocer que a la fecha no se han desarrollado estrategias para afrontar los periodos de mayor demanda para cada trámite.

Nota: los documentos que se tomaron como insumo para esta parte de la descripción del problema no podrán ser utilizados como evidencia debido a las políticas internas de la organización, solo se dio el acceso a ellos y no una autorización a su publicación.

5.2.3 Observación participativa

El investigador y autor del proyecto se ubica como observador participante de los procesos como también de los informes tomados, ya que evidencian situaciones las cuales suelen ser causante de molestia entre directivos del área, funcionarios, y usuarios.

La aglomeración de personas, la sala de espera con que se cuenta en el área de gestión laboral tiene una capacidad no mayor de 8 a 10 personas (tal y como se muestra en la figura 12), si a esto se le suma los protocolos de bioseguridad y el distanciamiento que se requiere debido a la pandemia por el virus (Covid-19), la capacidad de la sala se reduce a 6 personas, si se tiene en consideración que Riopaila castilla S.A. la integran alrededor de 1.500 colaboradores y que el volumen de atenciones es alto, sumado a ello, los retrasos del personal y las falencias en la sistematización de los documentos, todo esto genera una percepción negativa de la oficina de gestión laboral. (anexos 2 y 3).

Figura 12. Sala de espera del bloque de oficinas de Gestión humana.



Fuente: Autor del proyecto.

Frente a lo expuesto, se podría decir que la oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla S.A. requiere de un conjunto de estrategias que aporten a la fluidez de las actividades que en el área se desarrollan.

5.2.4 Entrevista semiestructurada

Teniendo en cuenta qué, la persona jefe de administración del personal es quien tiene a su cargo el área de gestión laboral, se le solicitó conceder una entrevista. En ella se realizaron preguntas pertinentes al tema de investigación. Tales como: ¿Qué conoce usted del plan de gestión documental del área?, ¿Cuándo fue la última vez que este fue modificado?, entre otras.

Tabla 5. Sistematización de Entrevista con el Jefe Administración del personal Riopaila Castilla S.A.

Pregunta	Jefe de Administración del personal Riopaila Castilla S.A. (planta Riopaila)
Entrevistado	
¿Qué conoce usted del plan de gestión documental del área?	Ante la pregunta realizada se evidenció que hay un desconocimiento de lo que es el plan de gestión documental del área. Solo se tiene idea de que existe.

¿Cuándo fue la última vez que este fue modificado?	No recuerda que el plan de gestión documental del área haya sido modificado, pero si se han realizado mejoras en cuanto a la logística para recepción de documentos.
¿Qué temas abarca el plan de gestión documental del área?	En la respuesta a esta pregunta se percibe que hay un conocimiento de la temática de un plan de gestión documental en general, pero no hay claridad en cuanto al plan del área se refiere.
¿desde cuándo se implementó éste?	Frente a esto la jefe de administración del personal manifestó desconocer fechas de cuando se implementó dicho plan, argumentando que llegó a ocupar el cargo debido a las modificaciones que sufrió la estructura de la organización y que hay temas de los cuales no está documentada

Fuente: Autor del proyecto.

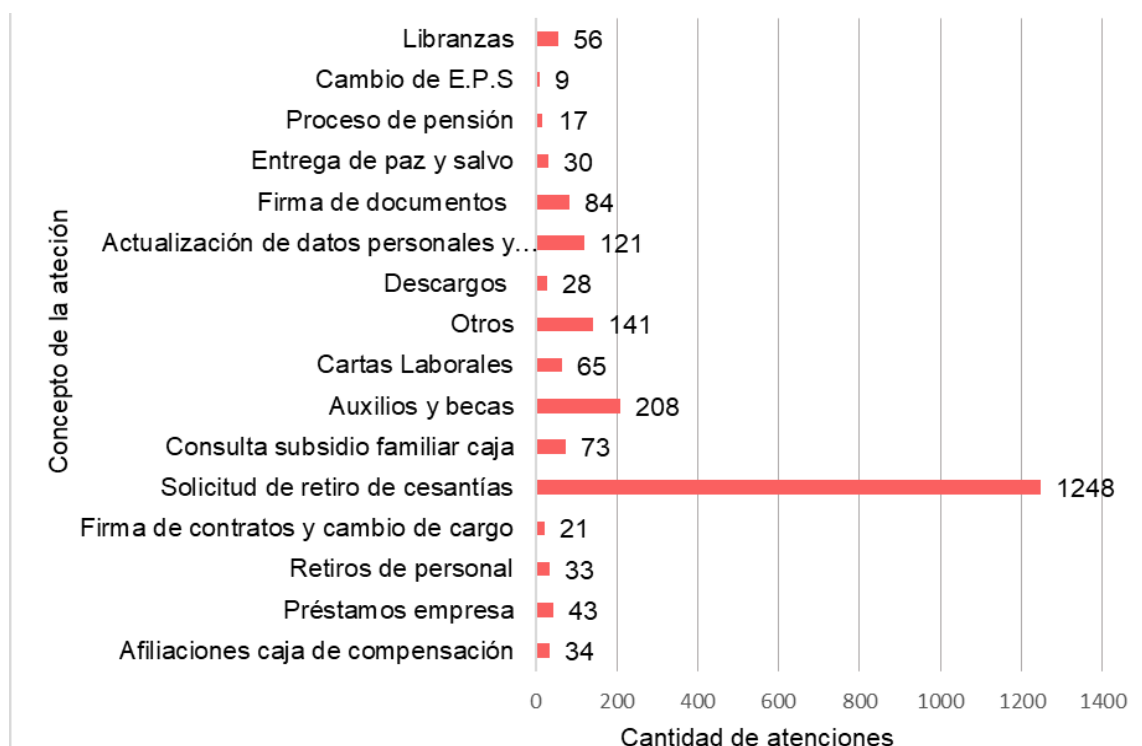
Luego de escuchar atentamente cada una de las respuestas a los cuestionamientos planteados se podría señalar que:

Se tiene una falta de apropiación y conocimiento de los que es y todo lo que abarca el plan de gestión documental con el que cuenta el área en la actualidad. El plan de gestión documental del área podría ser sometido a revisión y modificaciones, ya que este según lo expresado, lleva un considerable periodo de tiempo sin sufrir ningún cambio.

Hay procesos en área de gestión laboral Riopaila Castilla, que dependiendo la época del año, presentan alta demanda en su requerimiento, tal como se puede apreciar en la figura 13, el retiro de cesantías fue masivo en el trimestre comprendido entre el mes de febrero y abril del año 2020, el panorama se agudiza cuando se afrontan esos momento de exigencia y el no tener una planificación clara para el manejo del alto volumen que se presenta en determinados meses del año, hace que surja un deterioro en el clima organizacional entre en jefes y funcionarios de área.

Un aspecto para resaltar de la entrevista semiestructurada, es que esta modalidad dio lugar a que la entrevistada manifestara que sería interesante y valioso que se realizará una propuesta de mejora para el plan de gestión documental por parte del practicante (autor del proyecto).

Figura 13. Solicitudes del periodo febrero – abril 2021



Fuente: autor del proyecto.

5.2.5 Encuesta de percepción de la calidad del servicio prestado por la oficina de gestión laboral Riopaila Castilla S.A.

A falta de información por motivos de políticas internas de la organización, y con el fin de obtenerla, se permitió realizar una encuesta en la cual se abordaron aspectos que aportan claridad al problema de la investigación.

5.2.5.1 Tipo de Muestreo

La encuesta planificada tiene como método de muestreo aleatorio simple. Se define como muestreo aleatorio simple al procedimiento que se realiza para la obtención de la muestra que certifica que todos los elementos muestrales tienen a priori la misma probabilidad de ser seleccionados para pasar a formar parte de la muestra. (Estadística DMA, s.f.)

5.2.5.2 Cálculo de la Muestra

Mediante el cálculo de la siguiente fórmula se determinó la muestra que será tomada de la población que, en este caso, son los trabajadores que integran la organización objeto de estudio.

Figura 14. Fórmula

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Fuente: Ciro Martínez Bencardino. “Estadística y Muestreo”

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra

e = Error muestral

Como N o Población se tomó el número total de personas que integran el personal de la organización Riopaila Castilla S.A., la cual cuenta con una nómina aproximada de 1500 empleados, según lo manifestó la Jefe de administración del personal, la Z o Nivel de confianza se tomó un valor de 95%, siendo esta la probabilidad mínima aceptada para considerar la investigación como confiable (ESAP, 2008), lo cual indica que los resultados obtenidos, cumplen en un 95% con lo esperado por parte del autor del proyecto.

Se toma **p** como probabilidad a favor y **q** o probabilidad en contra se asignan el valor de 50% a ambas, esto sucede por ser valores que se desconocen y tienen la misma probabilidad de que ocurran. Como componente final de la fórmula tenemos a **e**, la cual se denomina error muestral con un valor asignado del 5%.

En base a lo dicho, se procede a realizar el reemplazo de valores y realizar los cálculos correspondientes para la resolver la fórmula antes expuesta, la cual arrojó como resultado lo siguiente:

$$n = \frac{1500 * 0,95^2 * 0,5 * 0,5}{0,5^2 * (1500 - 1) + 0,95^2 * 0,5 * 0,5} = 307$$

Según indica el resultado de la fórmula, la muestra que se debe tomar para la aplicación de la encuesta debe ser de 307 participantes.

5.2.5.3 Ficha técnica de la encuesta

Tabla 6. Ficha técnica de la encuesta.

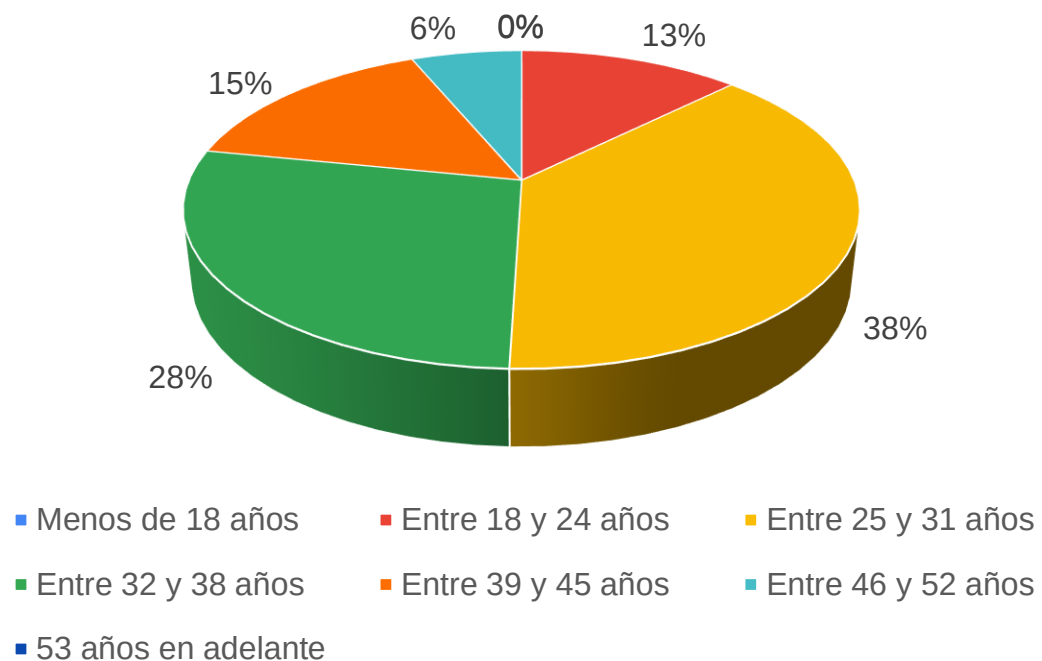
Población	1.500 trabajadores
Cálculo de la muestra	$n = \frac{1500 * 0,95^2 * 0,5 * 0,5}{0,5^2 * (1500 - 1) + 0,95^2 * 0,5 * 0,5} = 307$
Muestra	307 trabajadores
Método	Muestreo aleatorio simple
Tiempo de aplicación	1 semana

Nota: como indica la fórmula, los personas a entrevistar debían ser 307, pero por disponibilidad de tiempo, recursos económicos del investigador, y demás aspectos que tienen que ver con la organización objeto de estudio, se pudieron lograr 206 casos durante el período estipulado para la realización de la encuesta.

5.2.5.4 Resultados de la encuesta

Se realizó una encuesta para validar aspectos pertinentes del problema de investigación, tomando como muestra y de manera aleatoria 206 colaboradores del personal que integra la organización. Los siguientes son los resultados:

Figura 15. Rango de edad en que se encuentra.

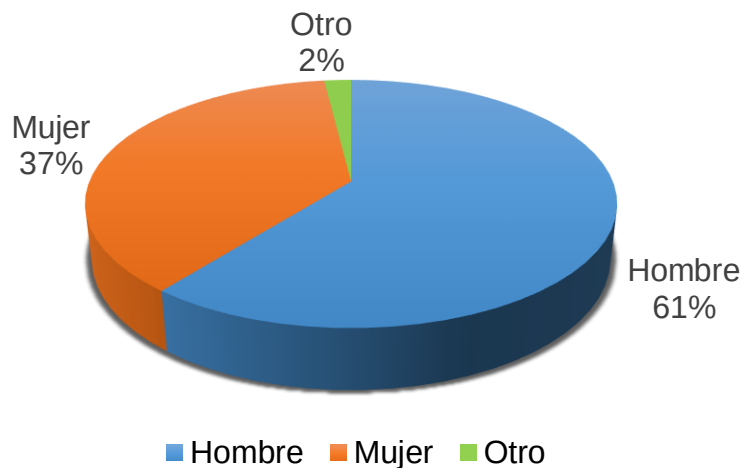


Elaborado por: Autor del proyecto.

Como bien se observa en la anterior gráfica, el rango de edades que mayor participación tuvo fue el de entre 25 y 31 años, con un porcentaje del 38%, seguido por entre 32 y 38 años con un 28%, un 15% de entre 39 y 45 años, un 13% entre 18 y 24 años, y el rango de edades con menor participación entre 46 y 52 años.

Hallazgo. Cuando se realizó la encuesta se hizo notorio que, al abordar las personas de mayor edad pertenecientes a la organización, estas no se mostraban prestas a colaborar lo cual se ve refleja en los resultados.

Figura 16. Género con el que se identifica.

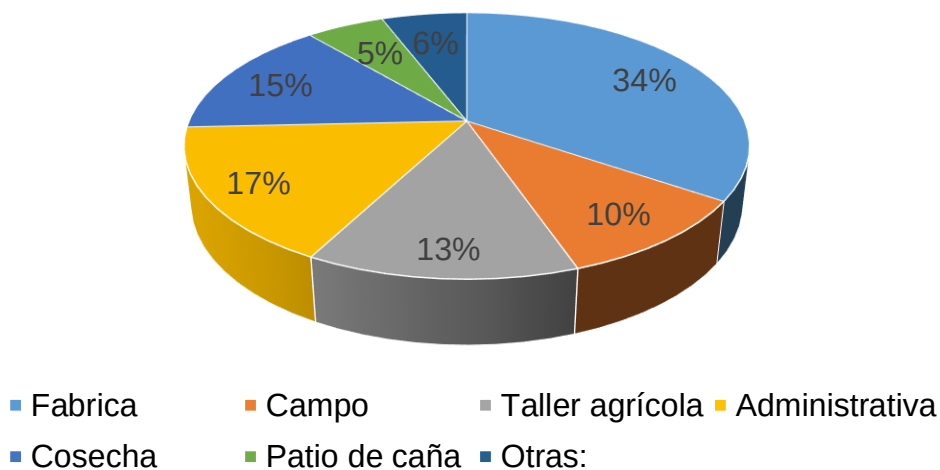


Fuente: Elaborado por: Autor del proyecto.

Las personas que cooperaron en realizar la encuesta en su mayoría fueron hombres, tal cual se muestra en la gráfica precedida por este párrafo, con un 61% las personas que se identifican como hombres encabezan la participación, seguido por el 37% que se reconocen como mujeres y solo un 2% de las personas partícipes se reconoce con un género distinto al de hombre o mujer.

Hallazgo. Como bien muestra la figura anterior la mayor parte de los encuestados fueron hombres, debido a que eran quienes visitaban frecuentemente las áreas donde se aplicó la encuesta y a su vez fueron quienes mostraron mayor disposición para colaborar con la aplicación de la encuesta.

Figura 17. ¿En qué área de la empresa trabaja?

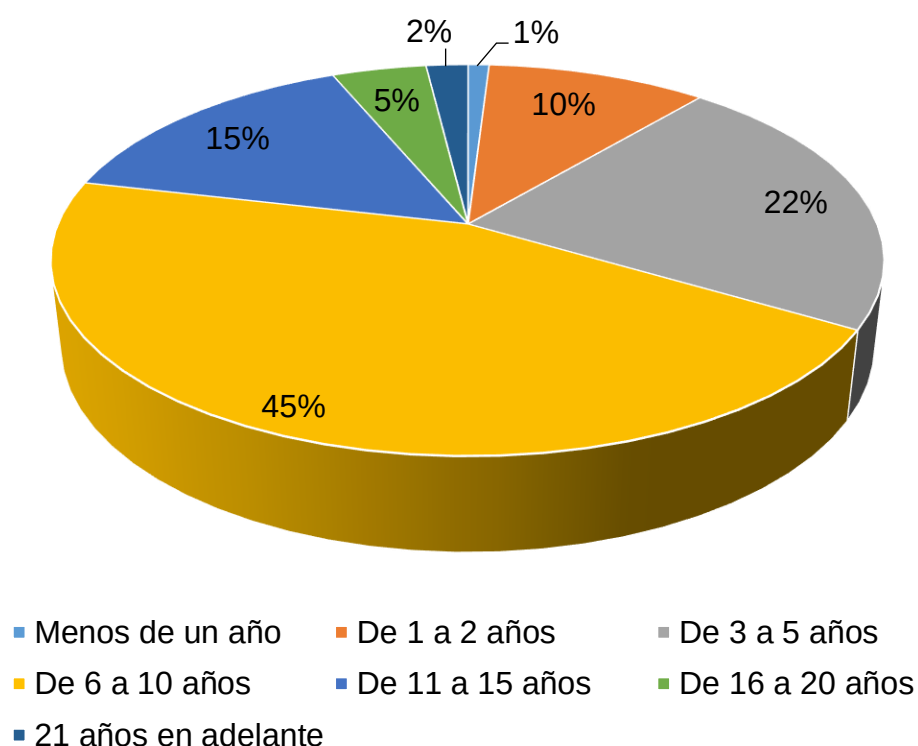


Elaborado por: Autor del proyecto

Las personas encuestadas señalaron el área en la que laboran dentro de la organización objeto de estudio, teniendo fábrica el mayor porcentaje de participación con un 34%, seguido del área administrativa con un 17%, cosecha 15%, taller agrícola 13%, campo 10%, 6% otras áreas y 5% patio de caña.

Hallazgo. La mayor participación que tuvo fue del área de fábrica ya que el volumen de personas por turno en dicha área, es mucho mayor que en las demás áreas que integran la organización objeto de estudio.

Figura 18. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?



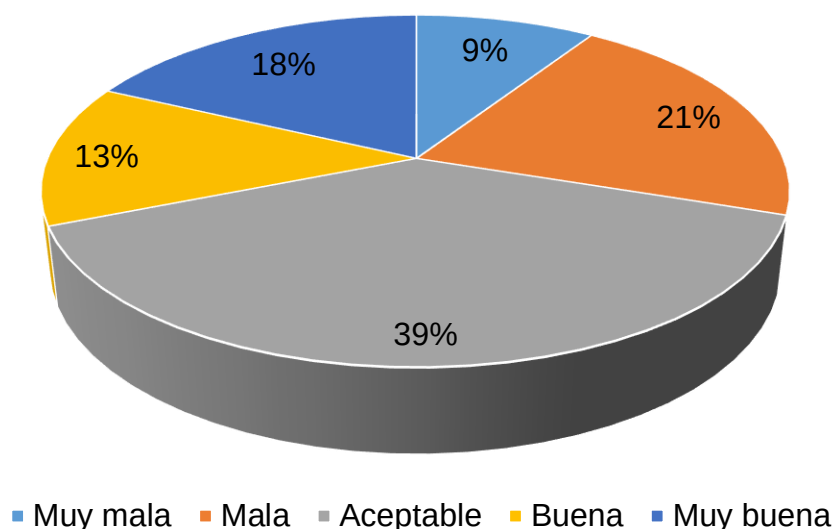
Elaborado por: Autor del proyecto.

El 1% de los encuestados manifestaron llevar menos de un año trabajando en Riopaila Castilla S.A., el 2% de los encuestados dijeron llevar 21 años en adelante trabajando con la empresa, el 5% de los participantes de la encuesta respondieron que llevan entre 16 y 20 años en la empresa, el 10% de las personas que diligenciaron la encuesta manifestaron llevar de 1 a 2 años en la empresa, el 15% le dijeron llevar de 11 a 15 años laborando en la empresa, el 22% dijo tener de 3 a

5 años trabajando en la empresa, y el 45% restante de las personas participantes de la encuesta dijo llevar de 6 a 10 años laborando en la empresa.

Hallazgo. Se debe agregar que la mayor participación de encuestados se concentra en los colaboradores que llevan entre 3 y 10 años dentro de la organización, con un porcentaje de 67%, esto debido a que algunas de las personas con mayor tiempo dentro de la empresa no mostraban interés por participar de la aplicación de la encuesta al igual que las algunos de los colaboradores con menor tiempo dentro de la empresa.

Figura 19. Teniendo en cuenta su experiencia. ¿Cómo define la atención que se brinda en la oficina de gestión laboral?



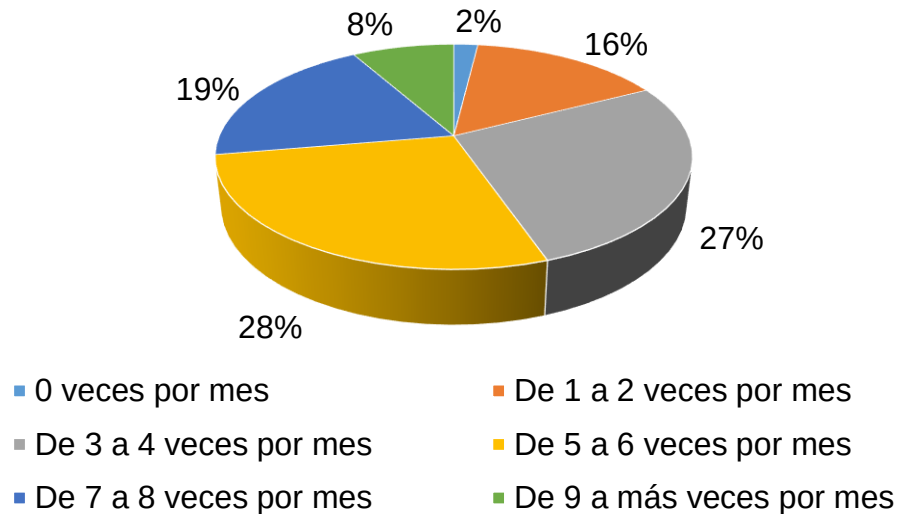
Elaborado por: Autor del proyecto

El 9% de los encuestados definieron como muy mala a la atención en la oficina de gestión laboral, siendo esta la definición más negativa, el 21% de los encuestados definieron la atención como mala, el 39% de los participantes de la encuesta respondieron que la atención es aceptable, el restante las personas que diligenciaron la encuesta el 13% le definieron como buena y el 21% como muy buena.

Hallazgo. Teniendo en cuenta que el 69% de los encuestados califica entre muy mal, mal y aceptable, la atención brindada por parte de la oficina de gestión laboral. Se podría decir que existen aspectos a mejorar en la oficina de gestión laboral. La situación en este caso es visible al momento cuando el personal que se encuentra de turno realizando sus labores al interior de la organización, solicitan permiso para realizar algún trámite en el área y se encuentran con retrasos debido a problemáticas tales como la expuesta en el anterior numeral, esto afecta a la

organización por lo que representa tener a un trabajador por fuera de su área de trabajo, debido a que el tiempo que debe ocupar en sus labores se resta por las demoras que se puedan presentar en el área de gestión laboral.(anexo 3)

Figura 20. ¿Cuántas veces por mes, visita usted la oficina de gestión laboral?

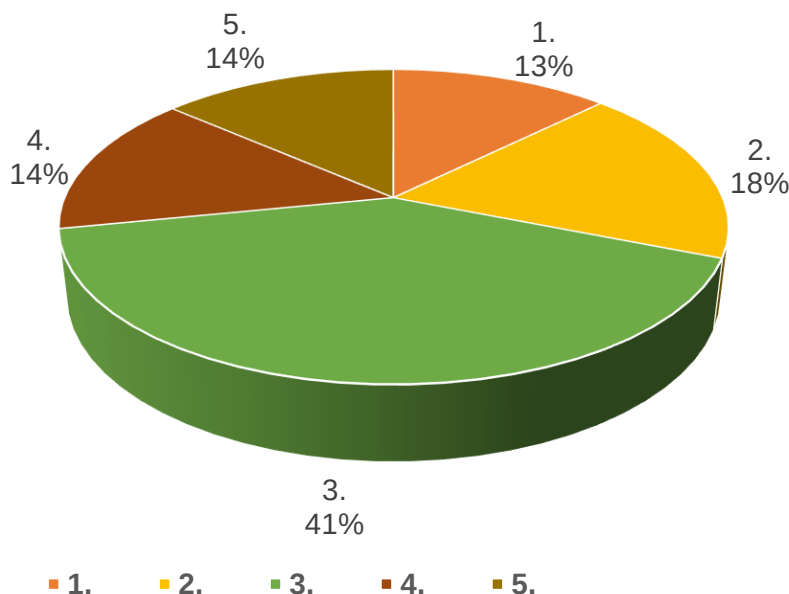


Elaborado por: Autor del proyecto

A la pregunta, ¿Cuántas veces por mes, visita usted la oficina de gestión laboral?, el 28% de los encuestados respondieron que visitan la oficina de 5 a 6 veces por mes, el 27% de 3 a 4 veces por mes, el 19% de 7 a 8 veces por mes, el 16% de 1 a 2 veces por mes, el 8% de 9 a más veces por mes, solo un 2% manifiesta no visitar el área de gestión laboral.

Hallazgo. Si bien se observa que el 92% de las personas participantes de la encuesta ha visitado la oficina por lo menos una vez por mes, basado en este resultado, podría suponerse que está frecuentemente maneja un alto volumen de visitas y por ende se hace necesario la fluidez en los procesos que allí se desarrollan.

Figura 21. Según su experiencia, califique el tiempo de respuesta de las solicitudes y trámites que ha realizado en la oficina de gestión laboral. (teniendo en cuenta que 1 es malo y 5 es excelente).

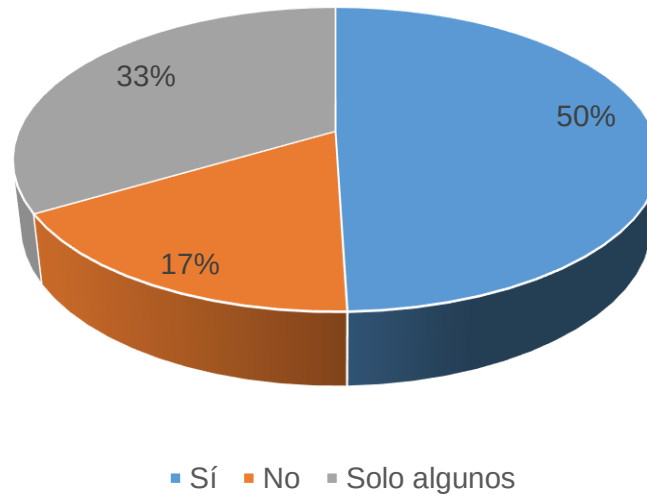


Elaborado por: Autor del proyecto

El 13% de los encuestados le dieron una calificación de 1 al tiempo de respuesta, siendo esta la calificación más baja, el 18% de los encuestados calificó el tiempo de respuesta con un 2 lo cual significa que este es deficiente, el 41% de los participantes de la encuesta asignaron un 3 a la calificación del tiempo de respuesta, esta es una calificación aceptable y además un punto medio, el restante las personas que diligenciaron la encuesta el 14% le dio 4 a el aspecto evaluado y el otro 14% un 5 considerándose esta la mejor calificación y la más alta que se podía asignar.

Hallazgo. Teniendo en cuenta que el 72% de los encuestados califica entre 1 y 3, malo y aceptable, el tiempo de respuesta a sus solicitudes. Se podría señalar que las problemáticas que se han venido mencionando influyen en la percepción de los usuarios, lo cual indica que ello requiere de estrategias que permitan mejorar en aspectos inducen a obtener una mala calificación por parte de los usuarios.

Figura 22. ¿Conoce usted los trámites que en la oficina de gestión laboral se realizan?

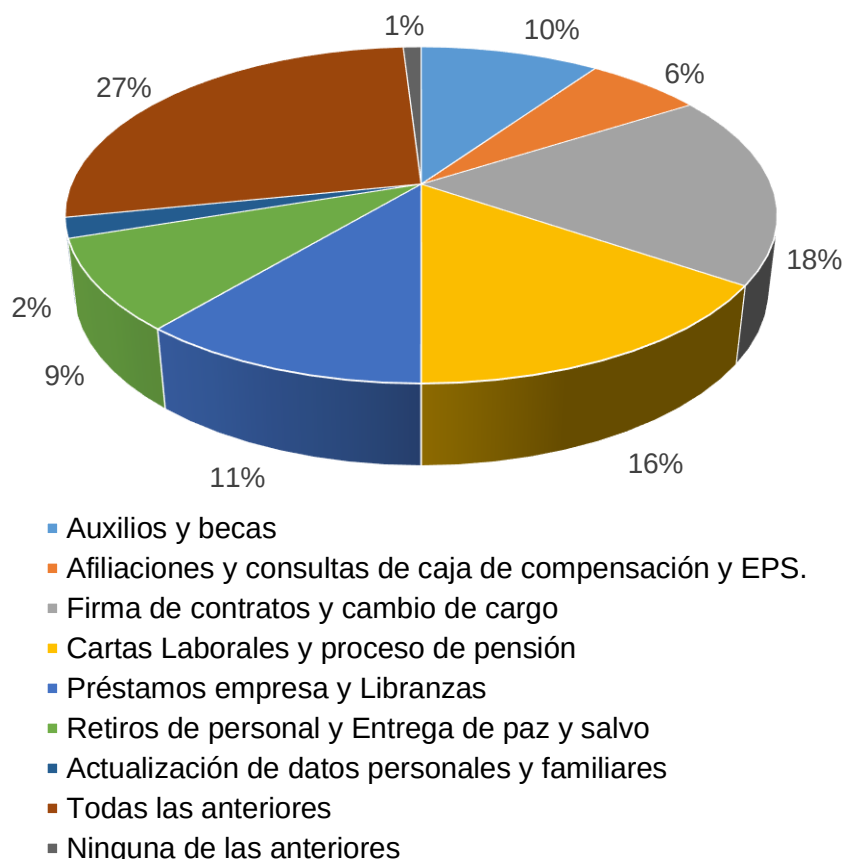


Elaborado por: Autor del proyecto.

A la pregunta, ¿Conoce usted los trámites que en la oficina de gestión laboral se realizan?, de los encuestados el 50% afirma conocer los trámites que se realizan en la oficina de gestión laboral, el 33% manifiesta conocer solo algunos de estos trámites y un 17% confiesa no conocer de estos.

Hallazgo. Según lo apreciado en la anterior gráfica se podría considerar que la mitad de las personas conoce de los trámites, pero esto se puede ver más ampliamente en la siguiente gráfica, donde se puede apreciar la posible existencia del desconocimiento de los trámites por parte de los usuarios que frecuentan la oficina de gestión laboral.

Figura 23. Señale cuáles de los trámites conoce que se realicen en la oficina de gestión laboral.

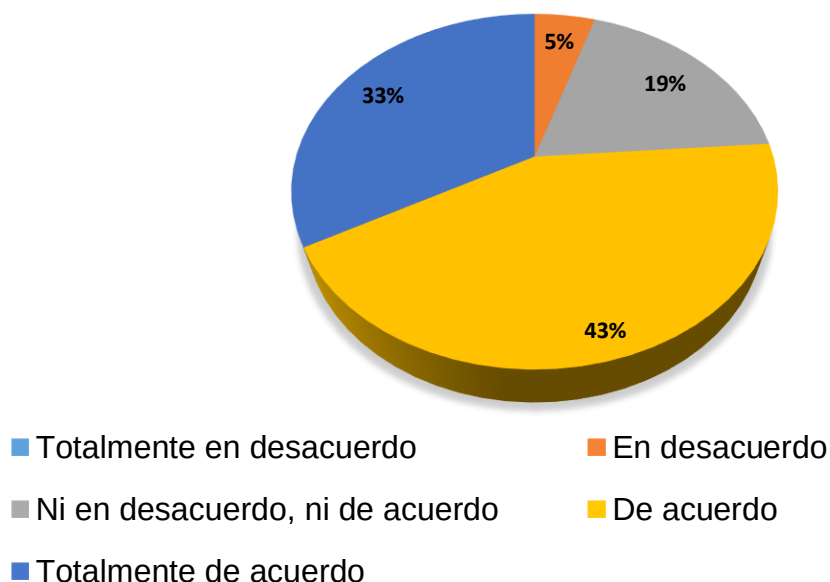


Elaborado por: Autor del proyecto.

El 27% de los encuestados señalaron todas las anteriores, el 18% señaló firma de contratos, el 16% cartas laborales y procesos de pensión, el 11% préstamos empresa y libranzas, el 10% auxilios y becas, el 9% retiros de personal y entrega de paz y salvo, el 6% afiliaciones y consultas de caja de compensación y EPS., el 2% actualización de datos personales y familiares, y solo el 1% señaló ninguna de las anteriores.

Hallazgo. Como se mencionó anteriormente esta gráfica permitirá ver ampliamente que podrían conocer o descocer los encuestados, esto se puede visibilizar gracias que todos los trámites mencionados son los que se realizan en la oficina de gestión laboral y solo el 27% de los participantes de la encuesta señalaron todas las anteriores, afirmando conocer en su totalidad los trámites, el 73% restante señaló un trámite en específico demostrando desconocer los demás trámites.

Figura 24. ¿Cree usted que es necesaria la difusión de la información pertinente para cada trámite de la oficina de gestión laboral?



Elaborado por: Autor del proyecto

La gráfica que se muestra anteriormente destaca las respuestas que según la percepción de los encuestados se encuentra necesaria, la difusión de la información sobre los trámites concernientes a la oficina de gestión laboral, el 43% y el 33% señalan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que se difunda este tipo de información, el 19% ni en desacuerdo, ni de acuerdo, solo un 5% se mostró en desacuerdo a la necesidad de difundir información pertinente para cada trámite de la oficina de gestión laboral.

Hallazgo. Con respecto a la anterior figura se puede apreciar que es necesaria la difusión de información de este tipo ya que el 76% así lo consideró, según lo indican los resultados de la encuesta.

5.2.5.5 Conclusiones de la Encuesta

De acuerdo con los resultados obtenidos, descritos y analizados de la encuesta realizada de manera aleatoria a los usuarios de los servicios proporcionados en la oficina de gestión laboral de la empresa Riopaila Castilla S.A., podría decirse que estos resultados revelan y respaldan la existencia de condiciones que requieren mejoría para el buen desarrollo de las actividades que en esta área se realizan.

Como primer punto a señalar que se encontró que el 60% de los encuestados considera que la atención y el tiempo de respuesta se encuentra entre aceptable y malo, lo cual permite exponer que hay condiciones a mejorar en los aspectos inicialmente mencionados. También es válido decir que parte de esta percepción de los usuarios se debe a las falencias de la gestión documental.

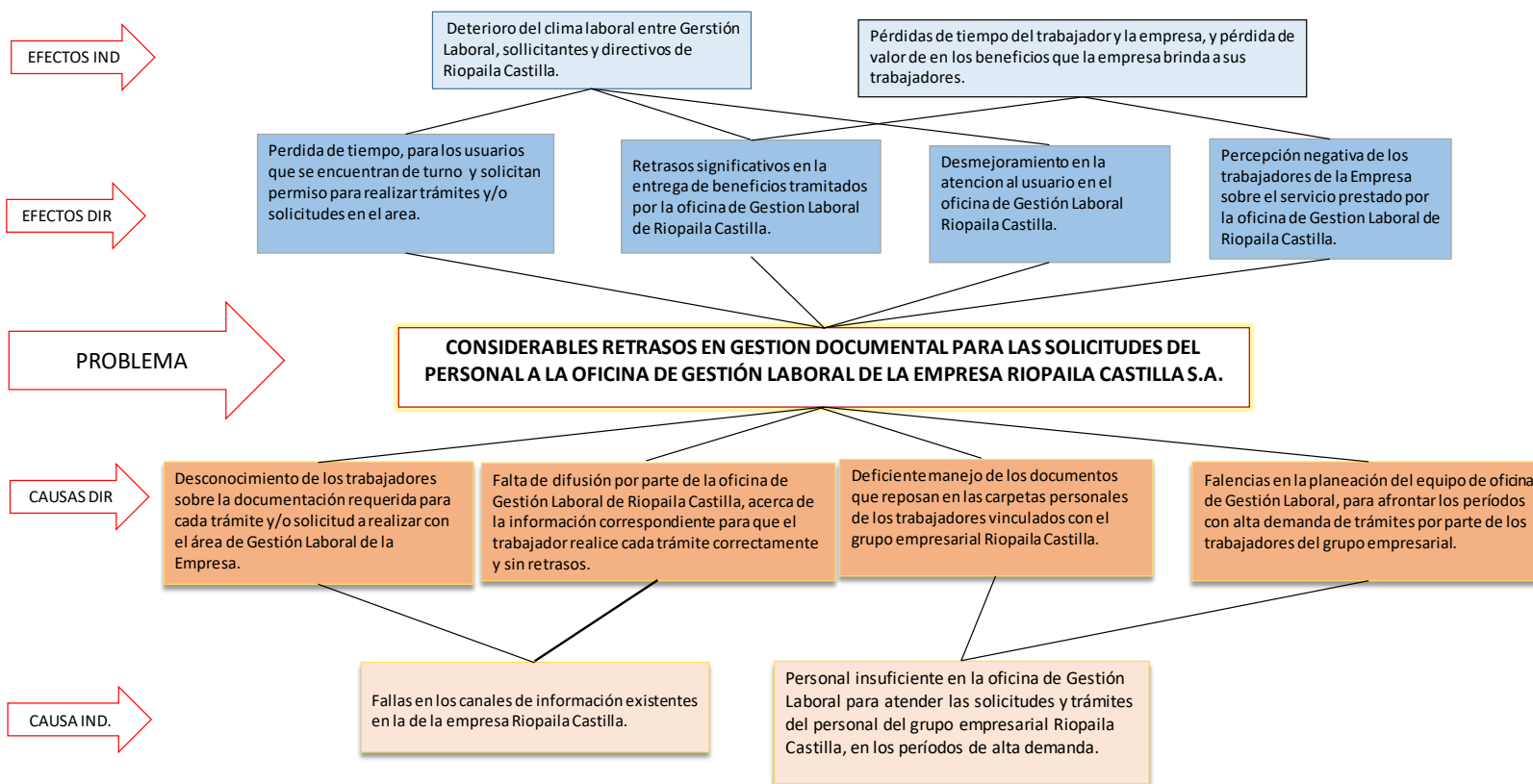
En segundo lugar. Se evidencio que la oficina de gestión laboral de la empresa Riopaila Castilla S.A., es un área con una gran frecuencia de visitas en cuanto a usuarios se refiere. Esto se ve respaldado en el 55% de encuestados que señalan lo expuesto en la figura 20, donde se muestra que más de la mitad de los encuestados dice visitar la oficina de gestión laboral, de 3 a 6 veces por mes, siendo esta una organización con una nómina aproximada de 1.500 trabajadores, este es un dato importante a tener en cuenta.

La tercera apreciación que se puede señalar luego del análisis de los resultados encontrados después de aplicar la encuesta mencionada en apartados anteriores se percibe que hay un desconocimiento de los trámites que en la oficina de gestión laboral se llevan a cabo (véase en la figura 23). También los encuestados manifiestan estar de acuerdo con la difusión de información sobre trámites y demás temas pertinentes a la oficina en cuestión (véase en la figura 24).

En conclusión, los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, muestran que la oficina de gestión laboral requiere de la generación de estrategias para mejorar e implementar prácticas que potencien la eficiencia y efectividad de cada uno de los procesos que allí se ejecutan.

5.3 ÁRBOL DE PROBLEMAS

Figura 25. Árbol de problemas



Fuente: Autor del proyecto.

Luego de realizar una descripción detallada del problema con base a las herramientas aplicadas, se procedió a sintetizar el de investigación en el árbol de problema, agrupando causas y efectos que se relacionan con la situación descrita en apartados anteriores.

5.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el plan de mejoramiento adecuado en gestión documental para las solicitudes del personal a la oficina de gestión laboral de la empresa Riopaila Castilla S.A. 2022 - 2024?

5.5 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuál es el estado actual de la gestión documental en la oficina de Gestión laboral de Riopaila Castilla?
- ¿Cuál sería el impacto que tendrían los procesos administrativos que se ejecutan en la oficina de Gestión laboral de Riopaila Castilla, con una propuesta de mejora en gestión documental?
- ¿Cuáles son los procesos a establecer para mejorar la gestión documental en la oficina de Gestión laboral de Riopaila Castilla?

6 OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de mejoramiento en gestión documental para las solicitudes del personal a la oficina de gestión laboral de la empresa Riopaila Castilla S.A. 2022 – 2024

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el análisis del estado actual de la gestión documental en la oficina de Gestión laboral de Riopaila Castilla.
- Definir el impacto que tendría a los procesos administrativos que se ejecutan en la oficina de Gestión laboral de Riopaila Castilla, una propuesta de mejora en gestión documental.
- Proponer los procesos a establecer para mejorar la gestión documental en la oficina de Gestión laboral de Riopaila Castilla

7 METODOLOGÍA

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizará bajo el enfoque descriptivo el cual, según algunos autores, se define de la siguiente forma: Se considera como investigación descriptiva aquella en que, como afirma Salkind (1998), “*se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio*”. (Bernal, Metodología de la investigación, 2010).

Según Cerda (1998), comúnmente se entiende o define la palabra describir como el hecho de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas; y agrega que: Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás (Bernal, Metodología de la Investigación, 2010)

Las anteriores afirmaciones de los autores ya mencionados, se articulan a la investigación, ya que el propósito de esta es describir la actualidad del estado de la gestión documental en la oficina de gestión laboral de la organización Riopaila Castilla S.A., ello con el fin de inferir en un diagnóstico y proponer mejoras, a las problemáticas que se logren identificar.

7.2 MÉTODO

Para el desarrollo de la presente investigación, el método empleado será el deductivo. Como bien define Cesar Bernal, “Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.” (Bernal, Metodología de la investigación, 2010)

El concepto antes mencionado se relaciona con la investigación que se comienza por las afirmaciones y concepto que establece la gestión documental aplicada a los procesos administrativos que se efectúan en el área de gestión laboral de Riopaila Castilla S.A.

Finalmente, la investigación estará basada en un enfoque mixto, desde el cual se analizaron datos cuantitativos y cualitativos para responder al planteamiento inicial.

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008)”

Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho, bajo el enfoque cualitativo se realizaron entrevistas semiestructuradas, pertinentes a los aspectos que a este enfoque hacen referencia. Y así mismo se aplicaron encuestas al personal en general que proporcionan la recolección de datos basado en el enfoque cuantitativo. Estos datos permiten sustentar las causas del problema de investigación, frente al cual se planea generar estrategias para su solución.

7.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

7.3.1 Fuentes primarias

Son fuentes que contienen información original, dicho en otras palabras, es de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser explicada, o valorada por otra persona. (Maranto Rivera & González Fernández, 2015).

Para efectos de la investigación se toma como fuente primaria a las personas que se encuentran involucradas de manera directa o indirecta con el área de gestión laboral de la organización Riopaila Castilla S.A., es decir las personas que pudieran aportar información pertinente a la investigación.

La observación participativa: es una herramienta que se basa en la interacción social entre investigador e investigado. Lo cual permite la recolección de información desde los sentidos, la orientación y las dinámicas del ambiente se compone por tres fases: participación, observación e interrogación. (MIRANDA RAMOS, 2018)

Esta técnica al autor del proyecto mientras realizó sus prácticas en la organización, le permitió conocer de cerca cómo realizan y ejecutan procesos en el área de gestión laboral de la empresa Riopaila y partiendo de ello. Se pudo conocer cómo funciona el área, en qué estado se encuentran sus procesos frente a la actualidad que funcionarios tienen a su cargo esta área. Dando esto lugar a que se pueda inferir y desde el conocimiento se pueda proponer un plan adecuado de mejora.

Encuesta: La encuesta es una técnica de investigación y recolección de datos, esta se utiliza para obtener información de personas sobre variados temas. La encuesta

tiene un sin número de objetivos y puede ser realizada de diversas formas, todo depende de la metodología que se escoja y el propósito que se quiera lograr con su aplicación. (Questionpro, s.f.)

Esta herramienta investigativa facilita al investigador el proceso de obtener una percepción del objeto de estudio, ya que esta se aplica al personal relacionado con el área de la empresa la cual se quiere intervenir y de este modo ser más acertados en la identificación del problema y su posible solución.

Entrevista semiestructurada: esta técnica se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen con más fluidez su percepción y perspectiva en una situación de entrevista diseñada de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un formato de cuestionario. (Flick, 2007)

Cuando se dispone de esta técnica para la atención de información es con el objetivo de tener un panorama amplio de los distintos aspectos que abarca la situación en específico de la cual se quiere indagar, abordando los temas desde un espacio de confianza, dando lugar a episodios de conversación, facilitando la expresión natural de las ideas y puntos de vista.

Recopilación documental: esta técnica se emplea ya que proporciona la obtención de información documental en el proceso de investigación y tiene como finalidades, la identificación de nuevos problemas, conocer el estado del tema de investigación, identificar alcance y relevancia del problema, y confrontar nuestras conclusiones con la investigación previa. (Gómez Hernández, 2004)

La herramienta de recopilación documental brinda considerables beneficios según lo destaca el autor, lo cual hace que sea hiperactivo acudir a esta y así obtener información que permita identificar posibles causas ocasionadas de la problemática percibida.

7.3.2 Fuentes secundarias

Se trata de la localización, catalogación y análisis de información existente y que está relacionada con la temática de tu estudio. Pueden ser estadísticas, otros estudios publicados, artículos de opinión, noticias, y, en general, cualquier información que sea interesante para tu investigación. (REULA, 2019)

En este caso se emplearon como fuentes secundarias artículos, libros, páginas web, revistas y demás elementos que pudieran brindar información de interés relacionada con el tema de investigación.

8 MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se mencionan conceptos pertinentes al contexto del tema de investigación, debido a que se hace necesario destacar de qué modo se abordarán cada uno de estos conceptos en el desarrollo del proyecto, permitiendo generar una base teórica de la estrategia contemplada en el plan de mejoramiento a realizar en la organización Riopaila Castilla S.A.

8.1 ESCUELAS DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO

Para la realización del trabajo de Propuesta de mejoramiento en gestión documental para las solicitudes del personal la oficina de gestión laboral de la empresa Riopaila Castilla S.A año 2021, se tienen en consideración las siguientes escuelas de pensamiento administrativo:

8.1.1 Escuela del diseño

Según Selznick (1957) y Andrews (1965), esta escuela considera la formulación de estrategias como un proceso de concepción, e interpreta la creación de estrategia como un proceso de diseño informal, esto refiriéndose esencialmente a su concepción. (Mintzberg, 1998)

La escuela de diseño propone que el director es el elemento clave para definir el rumbo de la organización. Así mismo plantea que se deben formular las estrategias de manera que sean claras y únicas dentro de un proceso deliberado el cual tiene en consideración las situaciones tanto internas como externas y logra conciliar entre ellas, basándose en la arquitectura como metáfora.

Entre las contribuciones de esta escuela se encontró que promueve el orden dentro de la estructura, reduce la ambigüedad en ella, y a su vez le aporta simplicidad que es relevante en entornos relativamente estables. Apoya el liderazgo siempre y cuando sea fuerte y visionario.

En cuanto a las limitaciones que pudiera presentar esta escuela se halló que; la simplificación puede ser contraproducente ya que puede en ocasiones generar una distorsión de la realidad, la estrategia contiene un sin número de variables que son interiormente complejas, no es flexible, es débil en entornos cambiantes y existe el

riesgo a la resistencia, el cual se vería reflejado en el comportamiento y desempeño de la estructura.

Premisas. 1. La formación de la estrategia es un proceso deliberado de pensamiento consciente. 2. La responsabilidad de ese control y carácter consciente es del CEO. 3. El modelo de formación de la estrategia debe ser simple e informal. 4. La mejor estrategia resultará de la aplicación del modelo al caso particular: lo importante en su formulación es evaluar la situación específica y aplicar el proceso corrector para formularla. 5. El proceso de diseño está completo cuando la estrategia se formula como perspectiva. 6. La estrategia debe ser explícita. 7. La estrategia debe implementarse una vez formulada por completo. Consistente con los principios clásicos de racionalidad —al diagnóstico sigue la prescripción y sólo entonces llega la acción—, esta escuela separaba claramente el pensamiento de la acción. Por lo tanto, si la estructura sigue a la estrategia deberá reformularse con cada cambio estratégico.

8.1.2 Escuela de la planificación

La escuela de la planificación tiene una visión de la estrategia como un proceso formal, según Ansoff (1965), Dicho esto de otra manera, la escuela de la planificación lo hace es formalizar la perspectiva de la escuela del diseño y estimo a la creación de estrategia como un proceso más independiente y sistemático de planificación formal (Mintzberg, 1998).

El elemento clave para esta escuela para definir el rumbo de una organización es el planificador, y la manera que encuentra adecuada para implementar el cambio organizacional es de modo constante y progresivo. Por otra parte, también propone la toma de un conjunto de medidas, partiendo del estudio de la circunstancia hasta llevar a cabo la estrategia.

Premisas. Como contribuciones de esta escuela se tiene qué, facilita una dirección clara, permite la asignación de recursos, quienes analizan las estrategias pueden prever los hechos y juzgar estas, otro rasgo relevante de esta escuela es; que proporciona control, con esto de quiere decir que, al ser aplicada la estrategia, se presta una cuidadosa vigilancia a los objetivos, los presupuestos, los diversos programas y planes operativos.

Con relación a las limitaciones que presenta la presente escuela de la planificación cabe señalar las siguientes: en ocasiones la estrategia puede parecer demasiado rígida, predecir los hechos resulta una tarea compleja, y el generar la Estrategia es en parte una habilidad.

8.1.3 Escuela de Aprendizaje

Teniendo en cuenta lo expresado por los autores, Lindblom (1959 y 1968), Cyert y March (1963), Weick (1969), Quinn (1980), Prahalad y Hamel (1990). Esta escuela supone que la estrategia se convierte en un proceso emergente. El mundo es demasiado complejo como para permitir que las estrategias se desarrollen todas al mismo tiempo como planes claros o visiones. Por lo tanto, deben surgir o emerger pequeños pasos, a medida que la organización se adapta o aprende. (Mintzberg, 1998).

El factor determinante para la escuela de aprendizaje, para definir el rumbo de la organización son los que aprenden, cualquiera puede hacerlo y la forma que se encuentra adecuada para el cambio organizacional es manera que sea, continuo, incremental y gradual, tal y como se mencionaba anteriormente, este debe suceder paso a paso.

Mediante la observación cercana durante un plazo determinado por parte de la gerencia a las cosas que se están ejecutando y las que no se están ejecutando, se recolectan e incorporan las lecciones aprendidas, al plan de acción general, de manera que este plan se adapte según se requiera. Es importante señalar que la idea es dar planes o visiones claras a la organización y por tal motivo se es reiterativo en decir que, las estrategias deben emerger de pasos pequeños, puesto que una organización se adapta, o aprende.

Premisa. Basándose en la educación y la teoría del aprendizaje, esta escuela de pensamiento, propone una solución para atender lo complejo que puede resultar la imprevisión en la formación de la estrategia, también estimula a que más gente pueda aprender y no solo limita el aprendizaje un líder, no encuentra necesario que haya un líder imponente dentro de la estructura. Por último, se destaca que las proposiciones de esta escuela se hacen fuertes en los entornos y ambientes complejos que presentan un cambio continuo.

Por otro lado, es válido mencionar que las limitaciones que presenta la escuela anteriormente mencionada son: el planteamiento de esta escuela podría llevar a la no conformación de una estrategia como tal sino apenas a hacer cierta maniobra táctica, o en ocasiones sufrir lo que se denomina una desviación estratégica. No se muestra útil en escenarios que sean considerados en crisis o en condiciones estables. La toma de medidas pequeñas y sensibles no conduce de manera certera a una estrategia sana. Como limitación final se tiene qué, hay costos asociados implícitamente en el aprender y que no se cruzan abismos tomando pequeñas medidas.

8.2 TEORÍA CLÁSICA (HENRY FAYOL)

La teoría clásica de Fayol o como también se conoce el fayolismo, parte del todo organizacional y de su estructura para obtener la eficiencia. Establece un enfoque sintético y universal de la organización en donde se definen, de manera minuciosa, las operaciones y las funciones que las partes que la componen deben cumplir. Esta corriente propone que todas las organizaciones necesitan de elementos y principios para robustecer el cuerpo social y facilitar su funcionamiento. (Fayol, 1999)

Básicamente lo que se expone desde esta teoría, es el definir una estructura organizacional que pueda garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sin importar que estas partes sean órganos (secciones, departamentos) o personas (ocupantes de cargos y ejecutantes de tareas). Con lo anterior se pretende que el quehacer administrativo no sea una carga para los directivos y autoridades de la organización, y que en su lugar ello sea una responsabilidad que se comparte con los empleados.

En la concepción de esta teoría Fayol promueve la creación de escenarios ideales para la eficiencia administrativa, a su vez estos escenarios se vieron respaldados por una herramienta de investigación y aplicación de la práctica administrativa conocida como proceso administrativo (prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar). Dicho de otro modo, propició escenarios para el desarrollo eficiente de la actividad administrativa, dando a la estructura principios administrativos, estudiando las funciones de una empresa, y caracterizó el perfil ideal para un cargo según las funciones que se desempeñan.

La anterior teoría se articula al marco teórico del presente trabajo, ya que lo que se busca es lograr la eficiencia en un proceso administrativo dentro de la organización objeto de estudio, en una oficina específica de esta. En este caso hablamos de la gestión documental de la oficina de gestión laboral. La teoría clásica de Fayol aporta claridad en las funciones dentro de las actividades administrativas, de allí su importancia y relevancia en la temática desarrollada en este ejercicio académico, dado que esta claridad es la que se requiere para generar una propuesta de mejora. Todo lo anteriormente manifestado hace que se encuentre oportuno destacar la teoría clásica como base y referente teórico.

8.3 GESTIÓN DOCUMENTAL

A lo largo del desarrollo del presente proyecto se ha mencionado la gestión documental, en esta parte se procurará dar a conocer un poco más el concepto y su alcance.

La gestión documental o gestión de documentos se define como la parte del sistema de información de la empresa, que se desarrolla con el propósito de almacenar y recuperar documentos, la cual debe estar planteada para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, y contextuales, y garantizando su autenticidad y veracidad. (Garcia Morales, s.f.)

La anterior definición que nos brinda la autora, delimita el campo de acción de la gestión documental y lo cual nos indica que herramienta basa sus conocimientos en la información que se condensa en los formatos generados mediante el ejercicio de los procesos administrativos y da un orden a estos desde su recepción hasta el almacenaje, contribuyendo al buen desarrollo de las actividades dentro de la organización.

Un sistema de gestión documental debe contar con las principales características: como primera característica se tiene que este debe responder de manera corporativa a las necesidades y problemas de la gestión de la información dentro de las organizaciones, lo cual indica que debe generar estrategias que permitan dar solución a las carencias que puedan presentar los procesos administrativos dentro del campo de acción de la gestión documental.

La segunda característica hace referencia a que este tipo de sistemas tienen un carácter abierto y dinámico, que evoluciona junto a la trayectoria de la organización. Teniendo en cuenta lo anterior, se podría decir que la gestión documental tiene que ir de la mano con los avances y evolución que tengan los diferentes sistemas que integran una organización, permitiendo que esta herramienta se mantenga útil y actualizada según lo requiera la organización.

La tercera dice que aportan soluciones que incluyen todo el ciclo vital de los documentos. La previa afirmación propone que la gestión documental da soluciones que abarcan todo el ciclo de los documentos, en otras palabras, la integración de este instrumento en una organización trae beneficios traducidos en soluciones concernientes a la documentación desde su gestión hasta el procesamiento y almacenaje.

Como cuarta característica se tiene que la gestión documental contempla y gestiona los diferentes soportes documentales existentes en la organización. Dicho de otra manera, es tener en cuenta todos y cada uno de los formatos o soportes documentales, sistematizando de manera adecuada.

9. MARCO LEGAL

Como marco legal se contemplan las normativas que rigen la gestión documental, es importante hacer mención de las normas que acreditan esta actividad o proceso, como legítimo dentro de las organizaciones en este caso Riopaila Castilla S.A., y esto con el propósito de dar un fundamento legal y claridad para que a la hora de implementarse estrategias de mejora no se incurra en ninguna falta según lo indica la ley.

9.1 NORMOGRAMA

Tabla 7. Normograma.

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL								
GESTIÓN DOCUMENTAL: NORMOGRAMA								
Tipo de Norma				EXPEDIDO POR	NUMERO	FECHA	TÍTULO	ARTÍCULOS
LE Y	DE C RE TO	DE RE C H O	RES OL UCI ÓN					
		X		Constitución Política de Colombia	N/A	Julio de 1991	Todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.	15

		X		Constitución Política de Colombia	N/A	Julio de 1991	Libertad de expresar y difundir pensamientos y opiniones, informar y recibir información veraz e imparcial	20
X				El Congreso de la República	1266	Diciembre 21 de 2008	por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.	Todos
X				El Congreso de la República	594	de julio 14 de 2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones	Todos
X				El Congreso de la República	1437	de 2011 (18 de enero)	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	7,8,58,59

X				El Congreso de la República	489	de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Todos
X				El Congreso de la República	80	de 1989	Por la cual se crea el Archivo General de la Nación y se dictan otras disposiciones	2
X				El Congreso de la República	1266	de 2008 (31 de diciembre)	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.	Todos

X				El Congreso de la República	1581	de 2012 (17 de octubre)	Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales	Todos
X				El Congreso de la República	527	de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.	1,2,3,4 y 5
				Norma ISO	27001		Define cómo organizar la seguridad de la información en cualquier tipo de organización, con o sin fines de lucro, privada o pública, pequeña o grande.	N/A
				Norma ISO	30300		Su objetivo principal es centrarse en describir y marcar los principios del sistema de gestión documental y de la terminología empleada en los procesos. También marca los objetivos que se deben perseguir con el uso de estos sistemas.	N/A

				Norma ISO	30301		Esta norma es algo más específica, ya que se centra en la forma en la que se debe implementar el sistema de gestión documental para ser efectivo y eficiente. De esta manera, se definen trabajos concretos, se marcan criterios de medición y se sugieren métodos de evaluación de resultados.	N/A
--	--	--	--	-----------	-------	--	---	-----

Elaborado por: Autor del proyecto.

La anterior tabla expone la normatividad pertinente a los sistemas gestión documental y de la información, este conjunto de normas tiene como objetivo dar pautas y a su vez ejercer control sobre el manejo de la información dentro de las organizaciones, dando así una estructura de logística que permita el desarrollo de los procesos de manera ordenada, todo lo anterior es con el motivo de que todas las actividades concernientes se lleven a cabo dentro de un marco licito según lo indican las leyes y normas.

10. DIAGNÓSTICO

Para poder realizar una intervención a la organización objeto de estudio es necesario antes efectuar un diagnóstico que permita tener en conocimiento la situación actual de la organización. De este modo se podrán tener en consideración los factores claves como fortaleza y debilidades internas, para así poder generar el conjunto de estrategias apropiadas para el mejoramiento en las falencias identificadas previamente.

10.1 EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS – EFI – DE LA OFICINA DE GESTIÓN LABORAL

Para la explicación de esta herramienta del direccionamiento estratégico, se toma el texto de Benjamín Betancourt Guerrero, en el cual señala lo siguiente:

La matriz denominada Evaluación de Factores Internos – EFI, permite a los dirigentes deportivos evaluar la información interna y sus distintas áreas funcionales o procesos. Esta se lleva a cabo elaborando una lista de factores internos que incluyan las fortalezas al igual que debilidades más representativas; asignando peso a cada valor (en porcentaje o decimal) que refleje su importancia relativa en relación con los demás, la suma de todos los pesos asignados a los factores debe ser igual a 100% o 1.0; Y asignando a cada factor interno clave de una calificación entre 1 y 4 que indique que tan eficientemente responde la organización a las estrategias actuales. La calificación se organiza de la siguiente manera: 4 (Fortaleza Mayor), 3 (Fortaleza Menor), 2 (Debilidad Menor) y 1 (Debilidad Mayor). (Betancourt Guerrero, 2013, pág. 109).

Considerando lo dicho en el anterior párrafo, la matriz de evaluación de factores internos proporciona el conocimiento de los aspectos internos claves, tanto positivos como los aspectos a mejorar, y la importancia de estos según la calificación que les sea asignada.

Tabla 8. Fortalezas y Debilidades de la oficina de Gestión laboral Riopaila Castilla S.A.

VARIABLES	D/F	DM	dm	fm	FM
Disposición por parte de los directivos	F			X	
Buena adaptación al cambio	F				X
Trabajo en equipo	F			X	
Buena dotación tecnológica	F			X	
Personal capacitado	F				X
Buen número de usuarios	F			X	
Claridad en la delegación de funciones	F				X
Falencias en los canales de información	D	X			
Falta de planeación para afrontar los períodos con alta demanda de trámites	D	X			
Poca difusión de la información correspondiente cada trámite	D	X			
Deficiente manejo de los documentos que reposan en el archivo	D	X			
Personal insuficiente en los períodos de alta demanda	D		X		
Ausencia de planes de contingencia	D		X		
Frecuentes quejas por parte de los usuarios	D		X		

Elaborado por: Autor del proyecto.

Luego de haber seleccionado los factores más representativos e influyentes de la oficina de gestión laboral. (Tal y como se ve en la anterior tabla). A cada uno de los factores se le asignó una calificación cualitativa.

DM: Debilidad Mayor

dm: debilidad menor

FM: Fortaleza Mayor

fm: fortaleza menor

En la siguiente tabla con el objetivo de completar la matriz EFI, le fue asignado a cada factor una calificación cuantitativa y un peso, para de este modo conseguir un peso ponderado y poder observar los resultados que arroja esta herramienta.

Tabla 9. Matriz EFI de la oficina de Gestión laboral Riopaila Castilla S.A.

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO	PESO RELATIVO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
Disposición a mejorar por parte de los directivos	0,06	3	0,18
Buena adaptación al cambio	0,06	4	0,24
Trabajo en equipo	0,09	3	0,27
Buena dotación tecnológica	0,08	3	0,24
Personal capacitado	0,09	4	0,36
Buen número de usuarios	0,06	3	0,18
Claridad en la delegación de funciones	0,08	4	0,32
DEBILIDADES			
Falencias en los canales de información	0,08	1	0,08
Falta de planeación para afrontar los períodos con alta demanda de trámites	0,07	2	0,14
Poca difusión de la información correspondiente cada trámite	0,07	1	0,07
Deficiente manejo de los documentos que reposan en el archivo	0,08	2	0,16
Personal insuficiente en los períodos de alta demanda	0,06	1	0,06
Ausencia de planes de contingencia	0,06	1	0,06
Frecuentes quejas por parte de los usuarios	0,06	2	0,12
TOTAL	1		2,48

Elaborado por: Autor del proyecto.

La ejecución de la matriz EFI de la oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla S.A., dio como resultado un peso ponderado de 2,48 lo cual señala que la oficina

de gestión laboral se encuentra en una situación donde sus debilidades y fortalezas la mantienen en un punto medio. Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, se podría decir que la actividad que en esta oficina se desarrolla ocurre bajo un contexto estable, lo cual permite que pese a los puntos débiles se mantenga en funcionamiento ya que, también cuenta con puntos fuertes destacados.

Cabe resaltar que la puntuación resultado de la matriz EFI muestra que tanto debilidades como las fortalezas tienen similitud en el grado de influencia, y al no ser mayores los puntos positivos sobre los negativos se podría ver afectado el rendimiento de manera categóricamente negativa, ya que existe el riesgo de que estas debilidades tomen importancia en el desempeño de la oficina de gestión laboral, lo que por ende causaría efectos negativos en su funcionamiento.

10.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA DE GESTIÓN LABORAL RIOPAILA CASTILLA S.A.

Lo dicho hasta aquí sugiere que la oficina de gestión laboral está siendo afectada por un conjunto de factores que ocasionan retrasos, fallas, reprocesos y desconocimiento, que por ende le permiten estar a la vanguardia en cuanto a las necesidades actuales de la organización se refiere.

Tabla 10. Análisis de los factores.

FACTORES	TIPO DE FACTOR	AFECTACIÓN
Disposición por parte de los directivos	Fortaleza	La buena disposición de los directivos permite que las observaciones sean bien aceptadas y pueda trabajar en pro de mejorar
Buena adaptación al cambio	Fortaleza	Este factor resulta positivo para la situación actual que presenta la oficina de gestión laboral, ya que la no resistencia al cambio es importante para una óptima implementación de las estrategias
Trabajo en equipo	Fortaleza	La cooperación entre los funcionarios de la oficina de gestión laboral, es un punto fuerte que se suma a los factores positivos que permiten el funcionamiento de esta oficina.
Buena dotación tecnológica	Fortaleza	El equipamiento tecnológico se destaca como una afectación positiva, respaldando la capacidad de respuesta, ya que los procesos administrativos se apoyan en estos equipos.
Personal capacitado	Fortaleza	Un personal capacitado como el de la oficina de gestión laboral, es fundamental para un buen desempeño, lo cual resulta positivo para la situación actual de la oficina.
Buen número de usuarios	Fortaleza	Este factor resalta la importancia de la oficina de gestión laboral dentro de la organización.

Claridad en la delegación de funciones	Fortaleza	La existencia de este aspecto da lugar a decir que no hay confusión en cuanto a las funciones de cada funcionario de la oficina de gestión laboral.
Falencias en los canales de información existentes	Debilidad	La falta de optimización de los recursos que se tienen a disposición es un factor negativo, lo que por ende ocasiona que la información no llegue a los usuarios de manera oportuna.
Falta de planeación para afrontar los períodos con alta demanda de trámites	Debilidad	Carecer de estrategias para afrontar las distintas situaciones que plantean los diferentes escenarios del desarrollo de los procesos administrativos, afecta de manera negativa el buen desempeño.
Poca difusión de la información correspondiente cada trámite	Debilidad	este aspecto lo que genera es desconocimiento y una percepción negativa sobre la oficina de gestión laboral, ya que la información no llega a los usuarios.
Deficiente manejo de los documentos que reposan en el archivo	Debilidad	los procesos y trámites se ven afectados por este factor que genera retrasos, por ende es una debilidad que requiere ser abordada por una estrategia que permita establecer orden y control.
Personal insuficiente en los períodos de alta demanda	Debilidad	Se califica como una debilidad este factor, debido a que afecta de manera negativa a la oficina de gestión laboral, haciendo ver que no cuenta con personal suficiente para estos periodos.
Ausencia de planes de contingencia	Debilidad	Al no existir planes de contingencia se tiende a improvisar sobre el que hacer ante los posibles escenarios que pudieran presentarse y esto no es lo ideal, por ello es pertinente dar atención a este factor.
Frecuentes quejas por parte de los usuarios	Debilidad	Este aspecto resume lo que causa la sumatoria de todos los puntos débiles aquí expuestos.

Elaborado por: Autor del proyecto.

para finalizar el análisis a modo de conclusión se tiene qué, la oficina de gestión laboral de la empresa Riopaila castilla, es aquejada por ciertos aspectos que impiden un funcionamiento óptimo, estos factores se evaluaron y se analizaron, con el motivo de conocer sus efectos, en lo cual se evidenció que afectan de manera negativa y generan pérdidas de tiempo, que traducidas a dinero presentarán una cifra en negativo y significativa a la organización. Las anteriores afirmaciones se validan y documentan en los resultados obtenidos de todas y cada una de las herramientas de investigación aplicadas.

Dicho todo lo anterior se determinó que son siete los factores en los que se debe mejorar para subsanar la situación problema que plantea la situación. (Véase en la Tabla 8. Análisis de los factores., parte inferior, debilidades). Y entorno a estos se deben plantear estrategias que respondan y correspondan a la solución.

11. PLAN DE ACCIÓN

11.1 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

Habiendo identificado la causas y efectos generados por las falencias que actualmente afectan la oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla S.A., se procede a formular estrategias que vaya acorde a las necesidades que plantea cada aspecto a mejorar, y a partir de lo anterior generar el de acción adecuado para su implementación.

11.1.1 Dar a conocer las actividades que realiza la oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla S.A.

Esta estrategia responde a la necesidad de remediar el desconocimiento que según los resultados de la investigación existe por parte de los usuarios de los servicios y trámites que en la oficina de gestión laboral se brindan. La estrategia propone una serie de actividades y tareas que permitirán su implementación.

La primera actividad indica que se debe capacitar al personal de Riopaila Castilla S.A., quienes son los usuarios de la oficina de gestión laboral, sobre los beneficios y gestiones que se hacen en esta oficina. Esta actividad se complementa con una tarea para abarcar a todos los miembros de la organización, esta es:

- Realizar jornadas de capacitación cada 6 meses en cada área.

Publicar la información de la oficina de gestión laboral en diferentes medios de comunicación internos es la segunda actividad contemplada, la cual busca que la información llegue a esas áreas remotas de la organización que por distintos motivos les sería complejo ascender a las capacitaciones planeadas. Las tareas que componen esta actividad, son las siguientes:

- Publicar en web
- Publicar en cartelera de cada sección
- Crear un grupo de difusión por WhatsApp
- Persona orientadora para trámites
- Búsqueda de nuevos métodos de difusión de la información para secciones remotas

Lo que se busca establecer esta estrategia, es una metodología que permita que la información pertinente a la oficina de gestión laboral, llegue a todos los usuarios, y la disminución del desconocimiento en los usuarios, tendría como resultado una mejor percepción de la oficina por parte del mismo, agilidad en los trámites y un menor número de quejas.

11.1.2 Disminuir los reprocesos frecuentes que se presentan en la oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla s.a.

Para la disminución de los reprocesos se debe tener en cuenta que para ello es necesario documentar al usuario sobre la documentación requerida para cada trámite, esto apunta a que se debe primero establecer una lista de requerimientos para cada proceso tal como lo indica la siguiente actividad que complementa esta estrategia.

La actividad de determinar la documentación necesaria para cada trámite, es con el objetivo de unificar criterios sobre lo que se debe presentar a la hora de solicitar un trámite o beneficio en la oficina de gestión laboral. Luego de haber unificado los criterios las exigencias de cada diligencia, se procede a la realización de la siguiente tarea:

- Hacer lista de chequeo para cada trámite

Ejercer control sobre el préstamo de documentos entre dependencias de Gestión Humana, es una actividad que también hace parte de la iniciativa para la disminución de reprocesos en la oficina de gestión laboral, para poder efectuar el control planteado inicialmente se hace necesario un mecanismo o herramienta que lo permita, es ahí donde se da lugar a la siguiente tarea:

- Crear una ficha de préstamo de documentos de empleados.

Con el conjunto de actividades y tareas que contempla esta estrategia, se plantean con el objetivo de dar solución a las falencias que se presentan en cuanto a la gestión documental, y de este modo llevar un orden dentro de la logística que la gestión documental plantea, aportando una mejora en el manejo del archivo del área de gestión humana y los documentos que en él reposan.

11.1.3 Implementar la colaboración entre las oficinas del área de gestión humana.

Para dar solución a la insuficiencia de personal para afrontar las temporadas donde se presentan altas demandas e incremento en las atenciones de la oficina de gestión laboral, se plantea la siguiente actividad la cual se explica en el párrafo posterior a este.

Coordinar acciones de cooperación entre las dependencias de Gestión Humana. Las acciones cooperativas deben proporcionar planes que permitan atender de la mejor manera los escenarios que puedan presentarse a la hora de afrontar dichas temporadas. Para la ejecución de esta actividad se contempla la siguiente tarea:

- Hacer reuniones con los jefes de cada dependencia del área de G.H.
- Prestar personal entre dependencias

Las reuniones se deberán efectuar de manera regular con anticipación a las épocas donde suelen presentarse congestiones, y estas tendrán que contemplar planes de préstamo del personal de practicantes y asistentes del área de Gestión Humana, según lo requiera cada oficina de esta área. Lo valioso de esta estrategia se fundamenta en que no solo da respuesta a la insuficiencia de personal de una sola oficina sino de toda un área de la organización, ya que implementa el préstamo de determinado personal para atender las contingencias que puedan presentarse.

11.1.4 Optimizar los canales de información internos existentes en la organización

Esta estrategia es de algún modo la extensión de la primera estrategia planteada, con la diferencia que esta se enfoca en buena utilización de los canales de información con los que se cuenta en la organización, complementando así la difusión del conocimiento y proporcionando alternativas a la hora de hacer que la información llegue al usuario, ya sea que esté en la planta o en el campo (sesiones de corte de caña). Para poder optimizar esta herramienta como primera actividad se tiene lo siguiente:

Seleccionar información pertinente de cada trámite para su óptima difusión. La rigurosa selección se debe realizar teniendo en cuenta la época de cada trámite para que la publicación se haga de manera oportuna y tengan el efecto informativo que es la finalidad del planteamiento de la estrategia. Para ello esta actividad propone la tarea a continuación.

- Publicar constantemente información de interés sobre la oficina de gestión laboral.

La utilidad de esta estrategia se encuentra en que pretende inundar de manera oportuna los canales de difusión con información pertinente a la oficina de gestión laboral, y así lograr el aprovechamiento de las herramientas informativas con las que cuenta la organización.

11.2 Cronograma del plan de acción

Tabla 11. Cronograma del plan de acción.

CRONOGRAMA DEL PLAN DE ACCIÓN																	
1. ESTRATEGIA				AÑO 1				AÑO 2				AÑO 3				RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1.1. Actividad				Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4		
1.1.1. Tarea																	
1. DAR A CONOCER LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA LA OFICINA DE GESTIÓN LABORAL DE RIOPAILA CASTILLA S.A.																Jefe Adm. Del personal	\$ 20.650.000
1.1. Capacitar al personal de Riopaila Castilla S.A. sobre los beneficios y gestiones que se hacen en G.L.																Jefe Adm. Del personal	\$ 15.000.000
1.1.1. Realizar jornadas de capacitación cada 6 meses en cada área.																Practicante de Gestión Laboral	\$ 15.000.000
1.2. Publicar la información de la of. G.L. en diferentes medios de comunicación																Jefe Adm. Del personal	\$ 5.650.000
1.2.1. Publicar en web																Analista Sr. Gestión Laboral	\$ 1.500.000
1.2.2. Publicar en cartelera de cada sección																Analista Jr. Gestión Laboral	\$ 1.000.000
1.2.3. Crear un grupo de difusión por WhatsApp																Analista Sr. Gestión Laboral	\$ 50.000
1.2.4. Persona orientadora para trámites																Analista Jr. Gestión Laboral	\$ 3.000.000
1.2.5. Búsqueda de nuevos métodos de difusión de la información para secciones remotas																Analista Sr. Gestión Laboral	\$ 100.000
2. DISMINUIR REPROCESOS FRECUENTES QUE SE PRESENTAN EN LA OFICINA DE GESTIÓN LABORAL DE RIOPAILA CASTILLA S.A.																Jefe Adm. Del personal	\$ 40.000
2.1. Determinar la documentación necesaria para cada trámite																Analistas Jr. Y Sr. Gestión Laboral	\$ 20.000
2.1.1. Hacer lista de chequeo para cada trámite																Analistas Jr. Y Sr. Gestión Laboral	\$ 20.000
2.2. Controlar el préstamo de documentos entre dependencias de GH																Analistas Jr. Y Sr. Gestión Laboral	\$ 20.000
2.2.1. Crear una ficha de préstamo de documentos de empleados																Analista Jr. Gestión Laboral	\$ 20.000
3. IMPLEMENTAR LA COLABORACIÓN ENTRE LAS OFICINAS DEL AREA DE GESTION HUMANA.																Jefe Adm. Del personal	\$ 500.000
3.1 Coordinar acciones de cooperación entre las dependencias																Jefe Adm. Del personal	\$ 500.000
3.1.1 Hacer reuniones con los jefes de cada dependencia del área de G.H.																Jefe Adm. Del personal	\$ 200.000
3.1.2 Prestar personal entre de pendencias																Jefe Adm. Del personal	\$ 300.000
4. OPTIMIZAR LOS CANALES DE INFORMACIÓN INTERNOS EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN																Jefe Adm. Del personal	\$ 250.000
4.1 Seleccionar información pertinente de cada trámite para su óptima difusión																Analista Sr. Gestión Laboral	\$ 50.000
4.1.1 Publicar constantemente información de interés sobre la oficina de GL																Practicante de Gestión Laboral	\$ 200.000
Total presupuesto																	\$ 21.440.000

12. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación permite evidenciar que en la empresa Riopaila Castilla S.A., la cual cuenta con una nómina aproximada de 1.500 trabajadores. Tiene en su estructura administrativa un área llamada Gestión Humana y esta se compone de distintas oficinas para brindar atención al público, en esta ocasión se enfatizará en la oficina de gestión laboral, que es quien proporciona una gestión importante a los miembros de la entidad objeto de investigación. Ahora bien, es cierto que esta oficina cuenta con un orden en sus procesos, pero existen falencias y aspectos a mejorar, los cuales impiden un óptimo funcionamiento.

Teniendo en cuenta lo anteriormente dicho se puede concluir que:

- Mediante la investigación realizada se pudo identificar la situación actual de la oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla, y en este contexto se logra visibilizar que hay reprocesos, pérdidas de tiempo, entre otras, pese a esto también cabe señalar que la oficina se mantiene en funcionamiento y da cumplimiento al objetivo por el cual fue establecida, pero no logra la efectividad.
- Respecto al impacto que tendría una propuesta de mejora en los procesos administrativos que se realizan en la oficina de gestión laboral. Luego de realizar el correspondiente análisis a la situación actual de esta oficina, se logra concluir que el impacto sería muy positivo, ya que trabajar en los factores que representan debilidad, constituirá un ahorro significativo en tiempo y dinero para la organización objeto de estudio, y a su vez una mejor percepción de los usuarios para con la oficina en cuestión.
- Tomando como insumo las observaciones resultado de todas las técnicas investigativas empleadas en este trabajo, se logra determinar los puntos débiles, transformándose estos en los frentes que se deben atender, dicho esto se considera el planteamiento de estrategias, que conformen un plan de acción idóneo a implementar por parte de la oficina de gestión laboral de Riopaila Castilla S.A.

13. RECOMENDACIONES

Para complementar la culminación del ejercicio académico investigativo llevado a cabo, se procede a realizar algunas recomendaciones.

Estas recomendaciones son la siguientes:

- Es imperativo emplear los distintos canales de información interna para ejecutar la difusión de información sobre la gestión y trámites que se realizan en la oficina de gestión laboral, y de esta manera reducir los reprocesos que genera el desconocimiento.
- Es necesario que se establezca dentro del área de Gestión Humana, una mesa de planeación entre las oficinas que la conforman para que desde este espacio se generen las estrategias que permitan potenciar la labor no solo de una oficina sino la de toda un área.
- Cooperar con procesos de investigación que aporten de manera positiva valor a los procesos internos de la organización, esto se menciona debido a que se hizo complejo acceder a la información que permitiera el desarrollo del presente ejercicio académico.
- Hacer una revisión del plan de gestión documental con el que actualmente cuenta el área de Gestión Humana y evaluar qué modificaciones se requiere realizar para que pueda ser divulgado el contenido del plan de gestión documental al personal involucrado en esta dependencia.

14. BIBLIOGRAFÍA

- Archivo General de la Nación. (13 de abril de 2000). *normativa.archivogeneral.gov.co*. Recuperado el 17 de Julio de 2021, de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
- Archivo general de nacion. (s.f.). *funcionpublica.gov.co/gestion-documental*. Recuperado el 29 de Julio de 2021, de <https://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental>
- Asociación de Cultivadores de Caña de Azúcar de Colombia Asocaña. (s.f.). *Asocaña.org*. Recuperado el 17 de 06 de 2021, de <https://www.asocana.org/StaticContentView.aspx?Scid=134>
- Asociación Española para la Calidad (AEC). (s.f.). *aec.es*. Recuperado el 02 de agosto de 2021, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/iso-30300>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. Tercera edición). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. tercera edición). Colombia. Pearson Educación.
- Betancourt Guerrero, B. (2013). *Direccionamiento Estratégico de Organizaciones Deportivas*. Cali, Valle del Cauca, Colombia. 2013. Pág.: Escuela Nacional del Deporte.
- Cardona López, P. (diciembre de 2017). *LinkedIn*. Recuperado el 4 de junio de 2021, de <https://www.linkedin.com/in/pedro-cardona-lopez-008714127/?originalSubdomain=co>
- Castro G., A. L. (13 de Octubre de 2011). *issuu.com*. Recuperado el 12 de Julio de 2021, de https://issuu.com/andreacg1906/docs/1solucion_tarea_1

Cerda, 1. c. (2010). *Metodología de la Investigación*.

ESAP. (Noviembre de 2008). *Escuela superior de administracion pública*. Obtenido de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/6-Estadstica-ii.pdf>

Estadística DMA. (s.f.). *Estadística DMA*. Recuperado el 12 de Octubre de 2021, de <https://estadistica-dma.ulpgc.es/MGC/index.html>

Fayol, H. (1999). *Administration Industrielle et générale*. Francia: Dunod Editeur.

Fernandez, L. D. (s.f.). *Sociedad de la información*. Recuperado el 29 de Julio de 2021, de <http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>

Flick, U. (2007). Introducción a la investigación cualitativa (segunda edicion). En U. Flick, *Introducción a la investigación cualitativa (segunda edicion)* (pág. 300). Madrid, España: Morata Paideia.

Garcia Morales, E. (s.f.). *Gestión documntal en intranet*. Recuperado el Octubre de 2021, de <http://www.cobdc.org/7es/home-cas.htm>

Gómez Hernández, J. A. (Enero de 2004). *Researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/283354431_La_recopilacion_documental_Para_que_y_como_documentarse_en_Ciencias_de_la_Informacion_Documental

Maranto Rivera, M., & González Fernández, M. E. (Febrero de 2015). *Repository Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Mintzberg, H. (1998). *SAFARI A LA ESTRATEGIA*. Barcelona, Buenos Aires, Mexico, Montevideo, Santiago: The Free Press.

- MIRANDA RAMOS, S. (26 de Julio de 2018). *saulmirandaramos.blogspot.com*. Recuperado el 22 de septiembre de 2021, de <http://saulmirandaramos.blogspot.com/2018/06/la-observacion-participante-fases.html>
- Questionpro. (s.f.). *Questionpro.com*. Recuperado el 1 de octubre de 2021, de <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>
- REULA, M. (25 de enero de 2019). *IMPRO, estudios de mercado*. Obtenido de <https://improconsultores.com/que-es-un-estudio-de-fuentes-secundarias/>
- Reverón Suárez, D. N. (24 de Julio de 2015). *riull.ull.es*. Recuperado el 08 de agosto de 2021, de [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA%20GESTION%20DE%20TIEMPO.pdf;sequence=1#:~:text=Seg%C3%BAn%20Crutsinger%20\(1994\)%20la%20gesti%C3%B3n,en%20base%20a%20la%20priorizaci%C3%B3n](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA%20GESTION%20DE%20TIEMPO.pdf;sequence=1#:~:text=Seg%C3%BAn%20Crutsinger%20(1994)%20la%20gesti%C3%B3n,en%20base%20a%20la%20priorizaci%C3%B3n)
- Rincón, J., & Torres, G. (2016). *Formulación estratégica de mejoramiento del sistema de gestión de resultados operativos de la fábrica de la empresa Riopaila*. Tuluá: [Trabajo pregrado]. Universidad del Valle, Facultad de Ciencias de la Administración, Colombia. Recuperado el 02 de 07 de 2021, de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/10016>
- Riopaila Caastilla S.A. (s.f.). *riopaila-castilla.com/energia*. Obtenido de <https://www.riopaila-castilla.com/energia/>
- Riopaila Castilla S.A. (2019). *www.riopaila-castilla.com/*. Recuperado el 01 de Junio de 2021, de <https://www.riopaila-castilla.com/informes-sostenibilidad/>
- Riopaila Castilla S.A. (s.f.). *riopaila-castilla.com/azucar*. Obtenido de <https://www.riopaila-castilla.com/azucar/>
- Riopaila Castilla S.A. (s.f.). *riopaila-castilla.com/etanol*. Recuperado el 7 de Junio de 2021, de <https://www.riopaila-castilla.com/etanol/>

Riopaila Castilla S.A. (s.f.). *riopaila-castilla.com/ganaderia*. Obtenido de <https://www.riopaila-castilla.com/ganaderia/>

Riopaila Castilla S.A. (s.f.). *riopaila-castilla.com/palma*. Obtenido de <https://www.riopaila-castilla.com/palma/>

Riopaila Castilla S.A. (s.f.). *riopaila-castilla.com/quienes-somos*. Recuperado el 3 de Julio de 2021, de <https://www.riopaila-castilla.com/quienes-somos/>

Riopaila-Castilla. (s.f.). Recuperado el 21 de 07 de 2021, de <https://www.riopaila-castilla.com/quienes-somos/>

Riopaila-Castilla. (s.f.). Recuperado el 5 de 07 de 2021, de <https://www.riopaila-castilla.com/quienes-somos/politicas-de-la-compania/>

Thomson Kelvin, W. (s.f.). *aiteco.com*. Recuperado el 19 de julio de 2021, de <https://www.aiteco.com/lo-que-no-se-mide/>

Universidad de Antofagasta. (s.f.). *uantof.cl*. Recuperado el 26 de Julio de 2021, de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf

RINCON G. Yhon J, TORES M. Gustavo. - Formulación Estratégica de mejoramiento del sistema de Gestión de resultados operativos de la fábrica Riopaila 2016-2020.2016.182p.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10016/CB-0559929.pdf?sequence=1>

HERNÁNDEZ Sampieri, R. & Mendoza, Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 2018. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018. 714 p.

16. ANEXOS

Anexo 1. Tabla de respuestas. Encuesta realizada al personal de Riopaila Castilla S.A. (planta Riopaila).

PREGUNTAS	OPCIONES								TOTAL
	Menos de 18 años	Entre 18 y 24 años	Entre 25 y 31 años	Entre 32 y 38 años	Entre 39 y 45 años	Entre 46 y 52 años	53 años en adelante		
Rango de edad en que se encuentra:	0	26	78	57	32	13	0		206
Genero con el que se identifica:	Hombre	Mujer	Otro						
	125	77	4						206
¿En qué área de la empresa trabaja?:	Fabrica	Campo	Taller agrícola	Administrativa	Cosecha	Patio de caña	Otras:		
	71	21	27	34	30	11	12		206
¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?:	Menos de un año	De 1 a 2 años	De 3 a 5 años	De 6 a 10 años	De 11 a 15 años	De 16 a 20 años	21 años en adelante		
	2	21	46	93	31	9	4		206
Teniendo en cuenta su experiencia. ¿Cómo define la atención que se brinda en la oficina de gestión laboral?	Muy mala	Mala	Aceptable	Buena	Muy buena				
	19	43	80	27	37				206
¿Cuántas veces por mes, visita usted la oficina de gestión laboral?:	0 veces por mes	De 1 a 2 veces por mes	De 3 a 4 veces por mes	De 5 a 6 veces por mes	De 7 a 8 veces por mes	De 9 a más veces por mes			
	4	32	56	57	40	17			206
Según su experiencia, califique el tiempo de respuesta de las solicitudes y trámites que ha realizado en la oficina de gestión laboral. (Teniendo en cuenta que 1 es malo y 5 es excelente).	1.	2.	3.	4.	5.				
	26	38	84	30	28				206
¿Considera que cuando realiza trámites en la oficina de gestión laboral se pierde tiempo y se ocasionan demoras?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
	33	56	39	55	23				206

Utilidad y credibilidad de la información y el servicio brindado por el personal de la oficina de gestión laboral.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho					
	17	40	69	43	37					206
Conocimiento y competencia del personal de la oficina de gestión laboral.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho					
	13	30	47	94	22					206
¿Conoce usted los trámites que en la oficina de gestión laboral se realizan?	Sí	No	Solo algunos							
	102	35	69							206
Señale cuales de los trámites conoce que se realicen en la oficina de gestión laboral:	Auxilios y becas	Afiliaciones y consultas de caja de compensación y EPS.	Firma de contratos y cambio de cargo	Cartas Laborales y proceso de pensión	Préstamos empresa y Libranzas	Retiros de personal y Entrega de paz y salvo	Actualización de datos personales y familiares	Todas las anteriores	Ninguna de las anteriores	
	20	13	38	32	23	18	4	56	2	206
¿Sabía que en la oficina de gestión laboral, se encarga del manejo de procesos tales como, derechos de petición, tutelas y demandas laborales con asesor laboral?	Sí	No								
	93	113								206
¿Cree usted que necesaria la difusión de la información pertinente para cada trámite de la oficina de gestión laboral?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
	0	10	39	89	68					206
Según su opinión, ¿por cuál medio le gustaría recibir información de los trámites que se realizan en la oficina de gestión laboral?	Folletos y volantes	Carteles en zonas comunes	Correo electrónico	Videos informativos e instructivos	Otro:					0
	72	38	19	59	18					206
¿Considera necesario que se realicen jornadas informativas sobre los trámites de la oficina de gestión laboral?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					0
	1	29	17	106	53					206
Recomendaciones que le haría a la oficina de gestión laboral	12									12

Anexo 2. Formato de observación participativa.

FORMATO DE OBSERVACIÓN PARTICIPATIVA			
EMPRESA	RIOPAILA CASTILLA S.A	ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO	2 AÑOS
ÁREA	GESTIÓN LABORAL	FECHA DE OBSERVACIÓN	19 DE FEBRERO DE 2021
PERSONA OBSEVADA	ANALISTA SR. DE GESTIÓN LABORAL		
OBSERVADOR	PRACTICANTE DE GESTIÓN LABORAL		

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

Siendo febrero un mes de incremento de solicitudes de retiro de cesantías, se hizo visible las falencias en planeación, debido a que se presentaron aglomeraciones, devolución de documentación por no cumplir con parámetros, desinformación de la documentación a presentar (personal de Cosecha del Valle), y retrasos de libranzas por alto volumen de las solicitudes anteriormente mencionadas.

CONDICIONES DEL AREA DE TRABAJO

PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS	
APLICA	X
NO APLICA	
CAPACITACIÓN PERTINENTE	
APLICA	
NO APLICA	X
EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	
EFICIENTES	X
DEFICIENTES	

ADIESTRAMIENTO DE LA TAREA	
APLICA	X
NO APLICA	
COMUNICACIÓN	
FLUIDA	
NO FLUIDA	X
INSTALACIONES ASOCIADAS A LA	
ADECUADAS	X
INADECUADAS	

Anexo 3. Formato de observación participativa.

FORMATO DE OBSERVACIÓN PARTICIPATIVA			
EMPRESA	RIOPAILA CASTILLA S.A	ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO	3 AÑOS
ÁREA	GESTIÓN LABORAL	FECHA DE OBSERVACIÓN	12 DE ENERO DE 2021
PERSONA OBSERVADA	ANALISTA JR. DE GESTIÓN LABORAL		
OBSERVADOR	PRACTICANTE DE GESTIÓN LABORAL		

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

Los usuarios (trabajadores de la organización, se encuentran de turno, y familiares de trabajadores de la organización), manifiestan molestias ante la jefatura de administración del personal por falta de claridad en la documentación que se debe presentar para los subsidios y becas que tienen como beneficio los trabajadores de la organización. Muchos de los casos manifiestan haber perdido el tiempo esperando ser atendidos, porque se les notifica que sus documentos no cumplen los parámetros. Por lo manifestado por los usuarios, la jefe de administración del personal procede a llamar la atención de los funcionarios encargados del área.

CONDICIONES DEL AREA DE TRABAJO

PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS	
APLICA	X
NO APLICA	
CAPACITACIÓN PERTINENTE	
APLICA	
NO APLICA	X
EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	
EFICIENTES	X
DEFICIENTES	

ESTRUCTURAMIENTO DE LA TAREA	
APLICA	X
NO APLICA	
COMUNICACIÓN	
FLUIDA	
NO FLUIDA	X
INSTALACIONES ASOCIADAS A LA TAREA	
ADECUADAS	X
INADECUADAS	

Anexo 4. Formulario de encuesta aplicada.

Gestión laboral

El siguiente formulario pretende recolectar información sobre la oficina de gestión laboral Riopaila Castilla S.A., para el ejercicio netamente académico de investigación, la encuesta es anónima por ende los datos que aquí se consignan serán tratados con discreción total.

***Obligatorio**

1. Rango de edad en que se encuentra: *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Menos de 18 años
- ☐ Entre 18 y 24 años
- ☐ Entre 25 y 31 años
- ☐ Entre 32 y 38 años
- ☐ Entre 39 y 45 años
- ☐ Entre 46 y 52 años
- ☐ 53 años en adelante

2. Genero con el que se identifica: *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre
- ☐ Otro: _____

3. ¿En qué área de la empresa trabaja?: *

Señale el área de la empresa a la que pertenece.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Fabrica
- ☐ Campo
- ☐ Taller agrícola
- ☐ Administrativa
- ☐ Cosecha
- ☐ Patio de caña
- ☐ Otras:

4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?: *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Menos de un año
- ☐ De 1 a 2 años
- ☐ De 3 a 5 años
- ☐ De 6 a 10 años
- ☐ De 11 a 15 años
- ☐ De 16 a 20 años
- ☐ 21 años en adelante

5. Teniendo en cuenta su experiencia, ¿Cómo define la atención que se brinda en la oficina de gestión laboral? *

Marque su respuesta.

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy mala	Mala	Aceptable	Buena	Muy buena
.	☐	☐	☐	☐	☐

6. ¿Cuántas veces por mes, visita usted la oficina de gestión laboral?: *

Marca solo un óvalo.

- ☐ 0 veces por mes
☐ De 1 a 2 veces por mes
☐ De 3 a 4 veces por mes
☐ De 5 a 6 veces por mes
☐ De 7 a 8 veces por mes
☐ De 9 a más veces por mes

7. Según su experiencia, califique el tiempo de respuesta de las solicitudes y trámites que ha realizado en la oficina de gestión laboral: *

Teniendo en cuenta que 1 es malo y 5 es excelente

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Malo	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

8. ¿Considera que cuando realiza trámites en la oficina de gestión laboral se pierde tiempo y se ocasionan demoras? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
☐ En desacuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
☐ De acuerdo
☐ Totalmente de acuerdo

9. Utilidad y credibilidad de la información y/o el servicio brindado por el personal de la oficina de gestión laboral. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
.	☐	☐	☐	☐	☐

10. Conocimiento y competencia del personal de la oficina de gestión laboral. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
.	☐	☐	☐	☐	☐

11. ¿Conoce usted los trámites que en la oficina de gestión laboral se realizan? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Solo algunos

12. Señale cuales de los trámites conoce que se realicen en la oficina de gestión laboral: *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Auxilios y becas
- ☐ Afiliaciones y consultas de caja de compensación y EPS.
- ☐ Firma de contratos y cambio de cargo
- ☐ Cartas Laborales y proceso de pensión
- ☐ Préstamos empresa y Libranzas
- ☐ Retiros de personal y Entrega de paz y salvo
- ☐ Actualización de datos personales y familiares
- ☐ Todas las anteriores
- ☐ Ninguna de las anteriores

13. ¿Sabía que en la oficina de gestión laboral, se encarga del manejo de procesos tales como, derechos de petición, tutelas y demandas laborales con asesor laboral? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
- ☐ No

14. ¿Cree usted que necesaria la difusión de la información pertinente para cada trámite de la oficina de gestión laboral? *

Marque su respuesta.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

15. Según su opinión, ¿por cuál medio le gustaría recibir información de los trámites que se realizan en la oficina de gestión laboral? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Folletos y volantes
- ☐ Carteles en zonas comunes
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Videos informativos e instructivos
- ☐ Otro: _____

16. ¿Considera necesario que se realicen jornadas informativas sobre los trámites de la oficina de gestión laboral? *

Marque su respuesta.

Marca solo un óvalo.

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo