

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE PRESTACIONES SOCIALES DE LA
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE SAHAGÚN**

MÓNICA ANDREA ARRIETA MORALES

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas
Administración en Finanzas y Negocios Internacionales
Montería - Córdoba
2019

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE PRESTACIONES SOCIALES DE LA
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE SAHAGÚN**

MÓNICA ANDREA ARRIETA MORALES

Docente Tutor Académico

Leonardo Díaz Pertuz

**Alcaldía de Sahagún - Córdoba
Secretaria de Educación y Cultura**

Tutor Entidad

Jorge López Arrieta

**Universidad de Córdoba
Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas
Administración en Finanzas y Negocios Internacionales
Montería - Córdoba
2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Asesor

Jurado

Jurado

Octubre de 2019

DEDICATORIA

DIOS, tu amor, tu misericordia y tu bondad para conmigo no tienen límites, estoy aquí con mucho sentimiento de felicidad y gratitud escribiendo estas palabras; me pusiste las más grandes pruebas y nunca caí, me mantuve de pie ante todos y de rodillas ante ti dándote las gracias. Culminar mi carrera universitaria es una gran bendición, es una felicidad infinita y siempre estaré agradecida porque sin ti nada hubiese sido posible.

A mi familia... Mami, tú, mi gran amor, tú mi fuerza, tú mi TODO, la que siempre ha estado y está. Papi, soy fuerte y soy pujante porque lo heredé de ti, a mis hermanos y regalo de ellos, mis sobrinos. Esto es de ustedes y para ustedes.

Gracias por la ayuda en este camino que ha sido difícil, esto es de ustedes y para ustedes. Familia en general, a mis amigos, a Jorge y su familia, gracias por siempre estar

Estoy feliz de poder decir que soy una profesional, con el título de Administradora en Finanzas y Negocios Internacionales.

SÍ, LO LOGRÉ!

Mónica Andrea Arrieta Morales

LISTA DE GRAFICAS

Ilustración 1: Alcaldía Municipal De Sahagún – Córdoba	13
Ilustración 2: Escudo del Municipio de Sahagún	14
Ilustración 3: Bandera del Municipio de Sahagún	15
Ilustración 4: Organigrama de la Alcaldía de Sahagún	16
Ilustración 5 Organigrama de la Oficina Prestaciones Sociales	18
Ilustración 6: Flujograma de procesos de las prestaciones sociales	20
Ilustración 7: Cuadro de Lista de Chequeo empleado en el diagnóstico inicial diligenciado.	31
Ilustración 8: Gestión de la oficina de prestaciones sociales	32
Ilustracion 9: Cuadro de mando Integral	35

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Puesto de Trabajo de la Oficina de Prestaciones Sociales	40
Anexo 2: Archivo de procesos terminados	40
Anexo 3: Lugar de reposo de las carpetas	41
Anexo 4: Lugar para atención y servicio al ciudadano.....	41

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	9
ABSTRACT.....	10
1. INTRODUCCIÓN	11
2. OBJETIVOS	12
2.1 Objetivo General.....	12
2.2 Objetivo Específicos	12
3. CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....	12
3.1. Nombre de la Entidad	12
3.2. Escudo.....	14
3.3. Bandera	15
3.4. Misión	15
3.5. Visión.....	15
3.6 Objetivo empresarial.....	15
3.7. Estructura Organizacional de la Alcaldía de Sahagún	16
3.8 Funciones de La Secretaria Municipal.....	17
3.9 Actividad de la Entidad.....	17
4. CAPITULO II: DESCRIPCION DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZO LA PRACTICA O PASANTÍA	18
4.1 Organigrama de la dependencia.....	18
4.2 Misión	18
4.3 Visión.....	18
4.4 Objetivos de Calidad.....	19
4.5 Funciones	19
4.6. Proceso de Trámite de las prestaciones sociales y económicas	20
5. CAPITULO III: ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA EMPRESARIALES	24
5.1. Descripción Del Problema	24
5.2. Planteamiento del Problema	25
5.3. Formulación del problema	27
5.4. Justificación del Problema	27
5.5. Plan de Trabajo	28
5.6 Cronograma de Actividades.....	30

5.7 Descripción Detallada de la Actividad	30
6. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	35
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
BIBLIOGRAFIA	39
ANEXOS	40

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe de prácticas se basa en un trabajo de campo realizado en la Alcaldía Municipal de Sahagún, en la dependencia de Secretaria Municipal de Educación Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas de Docentes Afiliados al Magisterio, de la alcaldía municipal de Sahagún que fueron ejecutadas teniendo en cuenta las pautas que exigidas por la universidad en la implementación de conocimientos teórico- prácticos.

Este trabajo se constituye en un ejercicio de análisis diagnóstico, cuyo objetivo es proponer un plan de mejoramiento para optimizar la gestión administrativa de la oficina de prestaciones sociales de docentes del municipio de Sahagún de la Secretaria de Educación Municipal, con el fin de tener un control y manejo adecuado para brindar eficiencia ante las solicitudes y requerimientos del cuerpo docente.

El plan de mejoramiento de gestión administrativa constituye una herramienta indispensable para la administración de las empresas, con el fin de proponer estrategias para evaluar los procesos que maneja esta oficina de la Secretaria de Educación Municipal, con el fin de que sean mejorados u optimizados a través de la planeación estratégica, que apunta a fortalecer las falencias evidenciadas en esta oficina mediante durante el desarrollo de las prácticas empresariales.

Palabras clave: Prestaciones Sociales, análisis diagnóstico, plan de mejoramiento, gestión administrativa.

ABSTRACT

This internship report is based on a rigorous field work carried out in the Municipal Office of Sahagun, in the dependency of the Municipal Secretary of Education, Culture, Recreation and Sports in the Office of Social and Economic Benefits of Teachers Affiliated to the Teaching, which They were executed taking into account the guidelines required by the university in the implementation of theoretical and practical knowledge.

This work is constituted in an exercise of diagnostic analysis, whose objective is to propose an improvement plan to optimize the administrative management of the office of social benefits of teachers of the municipality of Sahagún of the Secretary of Municipal Education, in order to have a control and adequate management to provide efficiency to the requests and requirements of the teaching staff.

The administrative management improvement plan is an indispensable tool for the administration of companies, in order to propose strategies to evaluate the processes that this office of the Ministry of Municipal Education manages, in order to be improved or optimized through of strategic planning, which aims to strengthen the flaws evidenced in this office through the development of business practices.

Keywords: Social Benefits, diagnostic analysis, improvement plan, administrative management.

1. INTRODUCCIÓN

La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial; radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo tanto, para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización, mediante el conocimiento o de la situación en que se desenvuelve el negocio (Ramirez Casco, Ramírez Garrido, & Calderón Moran, 2017).

El presente informe pretende puntualizar algunas propuestas para llevar a cabo una buena gestión administrativa en el desarrollo empresarial; con el objeto de beneficiar a sus propietarios, empleados, trabajadores y clientes de la misma, que además de ello apunta a promover un plan de mejoramiento en la oficina de prestaciones sociales y económicas de los docentes del municipio, que permita no solo fortalecer los procesos de gestión administrativa; sino también innovar y modernizar los procedimientos para potencializar e incidir en una cultura de eficacia y eficiencia en la gestión administrativa, para lograr así una prestación del servicio de alta calidad.

Con esta investigación se pretende identificar las fortalezas y debilidades de la gestión administrativa en la Oficina de Prestaciones Sociales y Económicas de Docentes Afiliados al Magisterio de la Secretaria de Educación Municipal, mediante un análisis efectivo que permita tomar decisiones acertadas y oportunas, lo cual contribuye a la optimización de los procesos, mejoramiento en base a la eficiencia, que propague un ambiente de trabajo óptimo y proyecciones de crecimiento a las empresas (Velásquez Gómez, 2016).

Por tal motivo, es necesario poner en práctica la teoría de las ciencias administrativas, que, mediante convenio con las universidades de la región, se puede desarrollar planes de negocio, reglamentos internos de administración, de finanzas, de mantenimiento y otros; así como capacitación y transferencia de tecnología, que permita el desarrollo humano y naturalmente de toda organización.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Elaborar un plan de mejoramiento para optimizar la gestión administrativa en el área de Prestaciones Sociales de la Secretaria De Educación De Sahagún,

2.2 Objetivo Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la oficina de prestaciones sociales y económicas de los docentes del municipio de Sahagún con el fin de determinar las principales falencias en la gestión administrativa de la oficina.
- Estructurar alternativas de solución que permitan generar un plan de mejora en el proceso de la gestión administrativa.

3. CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

3.1. Nombre de la Entidad

Alcaldía Municipal de Sahagún

Ilustración 1: Alcaldía Municipal De Sahagún – Córdoba



Fuente: Tomado de www.alcaldiadesahagun.gov.co

Datos de la empresa

Alcalde Municipal: Baldomero Villadiego Carrascal (2016-2019)

Teléfonos: 57 (5) 7778326 – 57 (5) 7775879

Dirección: Calle 14 No 10-30 Palacio Municipal

Correo electrónico: alcaldia@sahagún-córdoba.gov.co

Página web: <http://www.sahagún-córdoba.gov.co>

Código Postal: 232540

Horario de atención: Lunes a viernes desde las 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Fue fundada aproximadamente en el año 1951, luego de que se formaran o establecieran al oeste del municipio de Sahagún pequeñas habitaciones que con el paso del tiempo han sido reestructuradas para brindar una infraestructura apta en la que se pueda llevar a cabo las labores pertinentes. Tiene una extensión total: 992 km², y una población de población de 137.527 habitantes, según datos estadísticos del DANE (2014). Su Altitud de la cabecera municipal es 71 metros sobre el nivel del mar. Su temperatura media: 28°C.

3.2. Escudo

Ilustración 2: Escudo del Municipio de Sahagún



Fuente. Tomada de Internet

El escudo de Sahagún debe ser digno de lo que somos, pues allí están representados nuestros valores intelectuales, cívicos, culturales y folclóricos como Ciudad Cultural del Departamento. El conjunto emblemático es el siguiente: Dos espigas de arroz simbolizan el nexo con nuestro terruño, ya que nuestro pueblo ha sido laborioso y unido a la actividad productiva, extrayendo de esta tierra sabanera sus frutos, además aparece un anillo que establece gráficamente el vínculo con la civilización, las letras y el arte. A cada lado se ven unas hojas lanceoladas y unas flores que se tornan áureas y se elevan en forma sublime y simétrica como formando dos arpas, estas representan la belleza clásica del sahadunense. Esta figura en la parte inferior termina en una pluma y en la parte superior en un pincel que significa el fácil florecimiento del arte en nuestra ciudad.

Estas formas doradas se retuercen caprichosas y atrapan los colores blanco, verde y amarillo de nuestra bandera, alojando en su seno dos círculos. En el superior se muestra un escenario que representa a Sahagún como espacio importante para las actividades artísticas y culturales, sobre todo del teatro y la danza.

En la segunda franja aparece un libro, símbolo del arte y la literatura, y una flor, símbolo de la sensibilidad y la vida. En el último círculo se muestra la actividad económica representada en las parcelas y la ganadería.

Los autores del escudo sahadunense son los artistas: JOAQUIN FIGUEROA RUIZ, licenciado en bellas artes, profesor de artes del colegio Andrés Rodríguez. Ha ganado varios concursos para definir afiches de diferentes eventos, ha ilustrado libros y diseñado portadas de los mismos, RAFAEL MADRID VEGA (Q.E.P.D)¹.

¹ <https://sahagunsanroque.es.tl/Simbolos.htm>

3.3. Bandera

Ilustración 3: Bandera del Municipio de Sahagún



Fuente: Tomada de Internet

La bandera, cuyos colores son Blanco, Verde y Amarillo: el blanco simboliza la paz, el verde simboliza las praderas o sabanas y el amarillo simboliza las riquezas fue ideada por doña Ligia Castaño de Oviedo, bendecida el 4 de junio de 1.970 por el obispo de Montería Antonio Medina Medina y oficializada el 12 de septiembre de 1.971 en la Administración Municipal de Don Eduardo Pastrana.².

3.4. Misión

El municipio de Sahagún es un ente territorial que respeta la Constitución Política, las leyes, los decretos, las ordenanzas y los acuerdos y se erige como una administración municipal ágil, austera, eficiente, eficaz y transparente que de manera articulada con otros niveles de gobierno y una comunidad organizada promueve un desarrollo integral, pacífico, ordenado, seguro, competitivo, innovador, educativo, incluyente y sostenible que busca más oportunidad y más progreso para su población.

3.5. Visión

Para el 2.019 el Municipio de Sahagún es un ente territorial reconocido por el respeto al marco legal vigente, por ser una administración ágil, austera, eficiente, eficaz y transparente que articula con otros niveles de gobierno y la comunidad organizada un desarrollo integral, ordenado, seguro, competitivo, innovador, educativo, incluyente y sostenible con más oportunidad y más progreso para su población.

3.6 Objetivo empresarial

Lograr capacidad de autogestión y liderazgo institucional, la interpretación, aplicación y evaluación de la calidad del servicio con eficiencia, de modo que se alcancen los fines

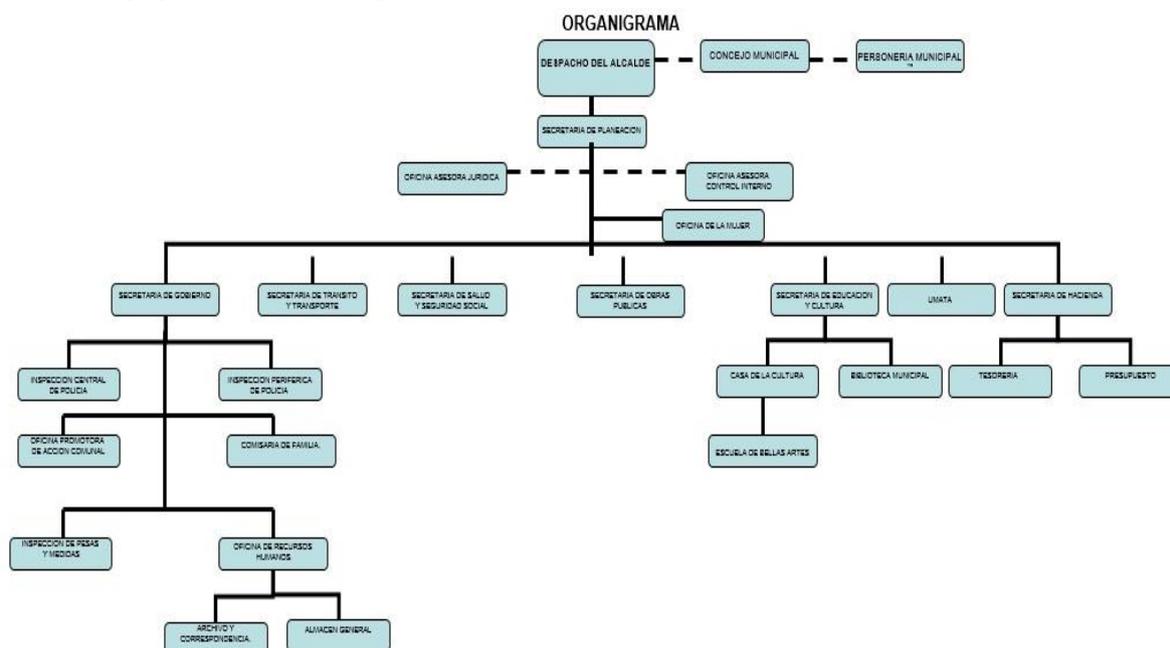
² <https://sahagunsanroque.es.tl/Simbolos.htm>

esenciales de la administración municipal y obtener transparencia en los diferentes procesos que se adelantan.

3.7. Estructura Organizacional de la Alcaldía de Sahagún

La alcaldía municipal está compuesta actualmente por 12 dependencias, teniendo como oficina principal el despacho del alcalde.

Ilustración 4: Organigrama de la Alcaldía de Sahagún



Fuente <http://www.sahagun-cordoba.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Organigrama.aspx>

Las 11 dependencias restantes se encuentran las secretarías de planeación, la oficina de asesoría jurídica, oficina asesora de control interna, la oficina de la mujer, secretaria de gobierno (conformada por: inspección central de policía, inspección periférica de policía, oficina promotora de acción comunal, comisaría de familia, inspección de pesas y medidas y la oficina de recursos humanos donde se encuentra el almacén central y el archivo y correspondencia), la secretaria de tránsito y transporte, secretaria de salud y seguridad social, secretaria de obras públicas, secretaria de educación y cultura (conformada por: la casa de la cultura, la biblioteca municipal), UMATA³ y la secretaria de hacienda (conformada por tesorería y presupuesto) completando así las dependencias del orden y control de la administración municipal.

³ UMATA: Unidades Municipales de Asistencia Técnica Agropecuaria

3.8 Funciones de La Secretaria Municipal

Hasta hace solo unos años se ha insistido en detallar y publicar el impacto que han tenido no solo programas de gobierno, pero también el trabajo del sector solidario y privado, sobre la calidad de vida y dignidad humana de los ciudadanos. Apostándole a el acceso a servicios básicos, salud, educación, y una mejor nutrición y medio ambiente, dando especial énfasis a las poblaciones más desprotegidas y vulnerables de nuestro municipio. Igualmente, espera mostrar las estrategias y vínculos con los planes de desarrollo para cumplir entre los años 2015 y 2019, con los mundialmente acordados. Objetivos de Desarrollo del Milenio - ODMs. Los ODMs no son más que unas metas que espera cumplir el municipio para asegurar mejoras significativas y sostenibles en el cubrimiento de las necesidades básicas a toda la población, en especial a aquella que se encuentra en condiciones de pobreza extrema o mendicidad⁴.

3.9 Actividad de la Entidad

La administración municipal de Sahagún está al servicio de los intereses generales de los habitantes del municipio y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, imparcialidad, buena fe, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, responsabilidad, transparencia, publicidad, contradicción, polivalencia e interdisciplinariedad; lo anterior sin perjuicio de la aplicación de los demás principios generales y especiales que rigen la actividad de la administración pública y los servicios públicos (AC.01/96, Art 2)

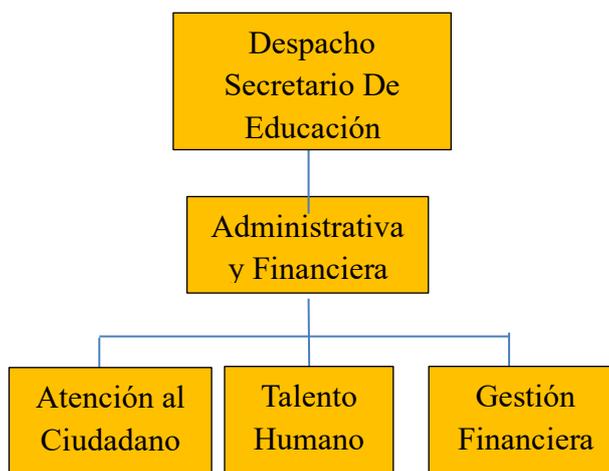
⁴ Tomado de Portafolio de Servicios de la Secretaria de Educación Municipal

4. CAPITULO II: DESCRIPCION DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZO LA PRACTICA O PASANTÍA

4.1 Organigrama de la dependencia

A continuación, se relaciona el organigrama de la secretaria de educación, donde se representa gráficamente la jerarquización de áreas en la oficina de prestaciones sociales y económicas del magisterio

Ilustración 5 Organigrama de la Oficina Prestaciones Sociales



Fuente: Elaboración Propia

La secretaria municipal de educación se encuentra conformada por la oficina administrativa y financiera que a su vez se encuentra comprendida por la oficina de talento humano, oficina de gestión financiera y la atención al ciudadano.

4.2 Misión

La misión de la Secretaria de Educación Municipal, según el portal web de la Alcaldía se puede describir de la siguiente manera:

“Liderar el fortalecimiento de educación de calidad para la formación integral”.

4.3 Visión

La visión de la Secretaria de Educación Municipal, según el portal web de la Alcaldía se puede describir de la siguiente manera:

“En el año 2019 la Secretaria de Educación Municipal en el contexto de la política de Educación de calidad: el camino para la prosperidad será un organismo con autonomía administrativa para liderar y gestionar mediante la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos, todos los procesos del sector educativo encaminados a ofrecer un servicio educativo con eficiencia y calidad”.

4.4 Objetivos de Calidad

1. Ampliar la cobertura y garantizar la permanencia de la población estudiantil del Municipio de Sahagún.
2. Propiciar y mantener el mejoramiento continuo de la calidad en la atención y prestación de los servicios que se ofrecen a la comunidad educativa del Municipio de Sahagún.
3. Incrementar los niveles de eficiencia y eficacia de las diferentes áreas de la SEM, a través de la capacitación del talento humano con el propósito de responder a las necesidades de la comunidad educativa.
4. Fortalecer el SGC a partir del cumplimiento en los requerimientos de los clientes internos y externos, mediante el aprovechamiento máximo del talento humano de la SEM.
5. Asegurar la calidad de la Educación en el Municipio de Sahagún, mediante actividades de seguimiento, inspección y control de la prestación de los servicios.

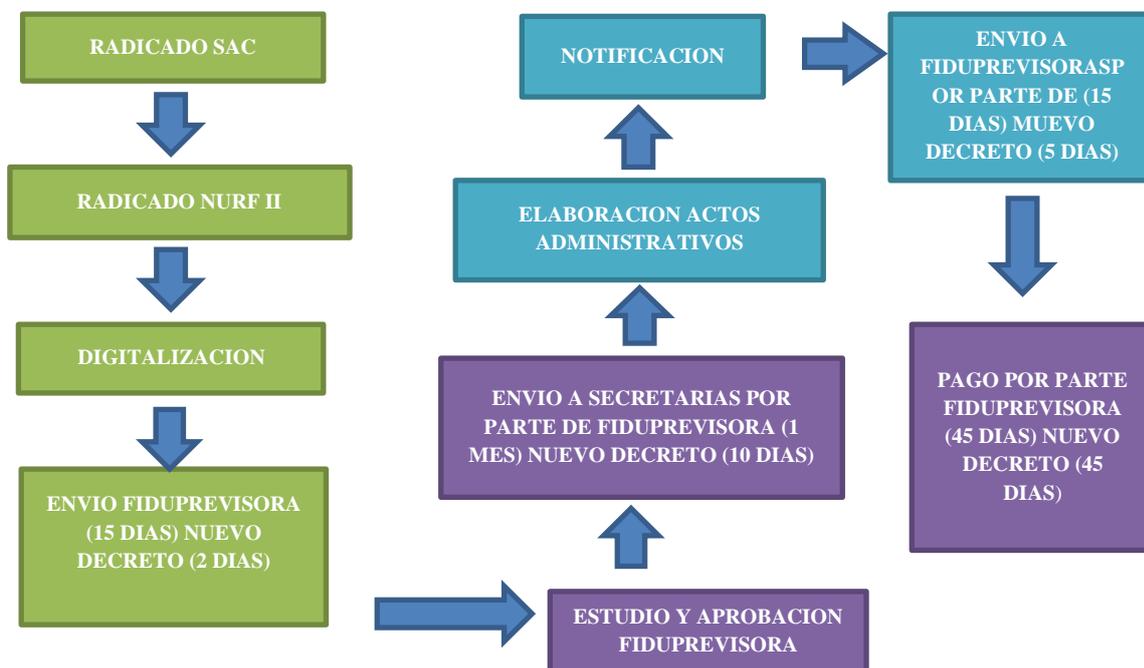
4.5 Funciones

- Apoyar en al encargado en el proceso de archivo de las carpetas que contienen los documentos de los docentes, para el trámite de la liquidación de prestaciones.
- Actualizar las hojas de vida de los docentes.
- Foliar los documentos contenidos en la carpeta
- Actualizar la planilla de tiempo de trámites de prestaciones,
- Revisión de los requisitos para el trámite de las prestaciones para ser radicados.
- Liquidación de cesantías y pensión de acuerdo al régimen especial al Fondo Nacional del Magisterio.
- Archivar carpetas de procesos cerrados

4.6. Proceso de Trámite de las prestaciones sociales y económicas

El proceso de trámite de prestaciones sociales y económicas para los docentes se puede detallar en el siguiente flujograma.

Ilustración 6: Flujo de procesos de las prestaciones sociales



Fuente: Magisterio Nacional

En la gráfica anterior se muestran el subproceso h05.01⁵ del manual de procesos. Trámite de las prestaciones sociales y económicas

- 1. Recibir y revisar solicitud:** el funcionario de Recursos Humanos de la SE, recibe del proceso E01.01⁶; las solicitudes de reconocimiento de prestaciones sociales y económicas. Revisa y verifica el tipo de solicitud frente a los documentos soportes necesarios.

E01.01 Atender, Direccionar y hacer seguimiento a solicitudes: El funcionario de Atención al ciudadano recibe la solicitud de reconocimiento de prestaciones sociales y económicas en los formatos establecidos por la Sociedad Fiduciaria, revisa y verifica el tipo de solicitud frente a los documentos soportes necesarios (verificando la lista de chequeo que se encuentra en el módulo de trámites del aplicativo SAC⁷). Cuando el docente no presente la documentación completa se le informa directamente para que

⁵ H05.01: Subproceso de Trámite de las prestaciones sociales y económicas de docentes ante el fondo de prestaciones del Magisterio

⁶ E01.01: Subproceso: Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes

⁷ SAC: Sistema de Atención al Ciudadano

aporte los documentos faltantes y se pueda dar inicio a su trámite. Contando con la información completa se ingresa en el sistema de información único de radicación de la Fiduciaria La Previsora, vía Internet, se registra la información contenida en la solicitud y los documentos soportes, el sistema asigna el número y fecha de radicado nacional, permitiendo al usuario consultar el estado de su solicitud a través de medios electrónicos. Esta solicitud se entrega al subproceso H07.02⁸, con el fin de emitir los certificados salariales e historias laborales necesarias para llevar a cabo el trámite.

- 2. Realizar sustanciación:** El funcionario de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, encargado de la solicitud de reconocimiento de la prestación social realiza la sustanciación desde el punto de vista legal, para el cumplimiento de la normatividad que aplica a cada uno de los casos.
- 3. Liquidar la prestación:** El funcionario de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, con la información entregada e ingresada en el sistema de información de la sociedad fiduciaria realiza la liquidación económica de la prestación, teniendo en cuenta la historia salarial y laboral del docente.
- 4. Proyectar resolución de reconocimiento:** El funcionario de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, elabora el proyecto de acto administrativo de reconocimiento de la prestación teniendo en cuenta la información de la sustanciación legal y la liquidación económica.
- 5. Verificar el cumplimiento de la resolución de reconocimiento frente a los requisitos del cliente:** El funcionario de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, revisa la consistencia del proyecto de acto administrativo de reconocimiento de la prestación para verificar que se encuentre dentro del marco legal vigente, como también que cumpla con todo el trámite y se contemple lo solicitado por el docente, si no cumple con los requisitos del cliente, ejecutar el proceso N01.04⁹. Control de producto no conforme, en caso contrario, da el visto bueno al proyecto de resolución de reconocimiento, continuando con la actividad

⁸ H07.02: Detalle del subproceso Generación de certificados

⁹ N01.04: Detalle del subproceso Control de producto no conforme

- 6. Enviar documentación a la fiduciaria:** Una vez se cuenta con toda la información el funcionario de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, completa el expediente de la prestación social solicitada, incluyendo, el proyecto de resolución de reconocimiento, historia laboral, certificado salarial y documentos soportes. Se agrupan por tipo de prestación solicitada, se relacionan y se envían a la fiduciaria a través de los medios disponibles en la Secretaría de Educación.
- 7. Recibir y revisar Acto administrativo de la fiduciaria:** El funcionario de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, recibe y revisa la hoja de liquidación de la prestación social enviada por la sociedad fiduciaria, en caso de requerir ajustes o que no haya sido aprobada vuelve a la **actividad 2**, en caso de ser aprobada, se continúa con la actividad.
- 8. Firmar la resolución de reconocimiento:** Una vez la resolución de reconocimiento de las prestaciones sociales tiene el visto bueno del funcionario de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, se firma por parte del Secretario de Educación de la Secretaría de Educación.
- 9. Asignar número y fecha a la resolución:** El funcionario de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, asigna el número de resolución correspondiente de acuerdo con el consecutivo interno, además de especificar la fecha y hora al documento, y se registra en el sistema de información.
- 10. Notificar al docente:** Una vez se ha firmado la resolución de reconocimiento, el funcionario de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, procede a notificar personalmente al docente. Si el docente aprueba la resolución de reconocimiento el proceso continúa con la **actividad 13**, si el docente no aprueba la resolución de reconocimiento e interpone recursos, continúa con el proceso M02.01¹⁰, y vuelve a la **actividad 2**.
- 11. Enviar la resolución firmada para trámite de pago:** El funcionario de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, envía la resolución firmada de reconocimiento de

¹⁰ M02.01: Detalle del subproceso Atender peticiones

prestaciones sociales junto con los soportes, para que sea incluida en nómina e iniciar el trámite de pago en la sociedad Fiduciaria.

12. Archivar el expediente: El funcionario de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación, archiva los documentos dejando original de la resolución y se anexan al expediente de prestaciones sociales, siguiendo el procedimiento establecido en el proceso N02.01¹¹, para que finalmente se lleve al archivo de la Secretaría de Educación, de acuerdo al proceso H07.01¹² Actualización de hoja de vida (Tramite De Las Prestaciones Sociales Economicas, 2016).

¹¹ N02.01: Detalle del subproceso Archivo de Gestión

¹² H07.01: Detalle del subproceso Actualización del Sistema

5. CAPITULO III: ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA EMPRESARIALES

5.1. Descripción Del Problema

La oficina de prestaciones sociales y económicas para docentes afiliados al magisterio tiene su punto de atención dentro de las instalaciones del palacio Municipal de Sahagún, trabajando mancomunadamente en la consecución de los objetivos propios de la Secretaria de Educación y Cultura del Municipio.

Dentro de esta oficina de prestaciones sociales a docentes se han evidenciado problemas de desorganización, que afecta una adecuada organización del sistema documental que inciden negativamente en la gestión administrativa, basta con solo entrar a las instalaciones de esta, para notar de forma inmediata la condición en la que se encuentran los archivos físicos de cada tramite y procesos que realizan los docentes en cuanto a sus prestaciones sociales y económicas; como lo podemos ver en las tomas fotográficas (Ver Anexo), la información en medio de archivo físico cumple un requisito importante en cada solicitud y tramite realizado por esta oficina dándole cumplimiento al procedimiento establecido en el proceso N02.01¹³, para que finalmente se lleve al archivo de la Secretaria de Educación, de acuerdo al proceso H07.01¹⁴.

En toda entidad, teniendo en cuenta las acciones que estas realizan, existen diferentes tipos de Archivos como son los Archivos de Gestión o de Oficina, los cuales comprenden toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa. Los Documentos de Archivo son registros de información producida en razón de sus actividades o funciones, que tienen un valor administrativo, fiscal, legal, científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.

En la actualidad no se cuenta con un sistema de conservación y mantenimiento de los archivos físicos y en general de toda la gestión administrativa. El no contar con procesos o procedimientos que establezcan un mejor manejo de la documentación y no tener un procedimiento de control con respecto al archivo físico genera problemas e inconvenientes visibles de gestión administrativa de calidad, es por eso que se hace necesario implementar un **Plan de mejoramiento para optimizar la gestión administrativa en el área de**

¹³ N02.01: Subproceso de Archivo de gestión

¹⁴ H07.01: Actualización de hojas de vida

prestaciones sociales de la Secretaría de Educación de Sahagún, abriendo la posibilidad que este se encargue de gestionar los documentos de manera centralizada y normalizada, de tal manera que este procedimiento contribuya al adecuado desarrollo de proceso de documentos dentro de la gestión administrativa y al proceso de calidad del servicio prestado desde la oficina de prestaciones sociales y económicas a docentes del municipio de Sahagún.

La infraestructura donde se ejecutan las funciones administrativas con relación al trámite de las prestaciones sociales del cuerpo docente, no cumple con el mínimo de condiciones requeridas para tal fin, lo que ocasiona una problemática como es la pérdida de la confidencialidad y seguridad de la información y procesos inherentes al trámite que se realiza.

Esta descripción problémica ilustra evaluar alternativas para brindar un plan de mejoramiento que permita optimizar esos procesos administrativos que son de extrema confidencialidad por el tipo de información que desde esta sub dependencia se maneja, lo que provoca una vulneración de cada procedimiento realizado al cliente interno como son los docentes de establecimientos educativos oficiales. Es de anotar que esta información se convierte en información de dominio público en el resto de las oficinas, ya que los soportes documentales encuentran expuestas y al libre albedrío de otras dependencias, detectando que esta información física reposa en el suelo u otros lugares no exclusivo de la oficina, donde realmente debería estar en lugar adecuado para su manipulación por parte del personal responsable.

5.2. Planteamiento del Problema

La Gestión administrativa según el autor (Anzola Rojas, 2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (Pág.70).

Al respecto, se considera que la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado. (Anzola, 2002)

Ahora bien, el no contar con procesos o procedimientos que establezcan una mejor gestión de la información, impide tener un procedimiento de control de la información física y su respectivo archivo físico, genera problemas e inconvenientes visibles de gestión administrativa, es por eso que se hace necesario implementar un plan de mejoramiento para optimizar la gestión administrativa en la Oficina De Prestaciones Sociales De Los Docentes De Sahagún, que permita un mejor desarrollo de los procedimientos administrativos de la información.

Debido a que en estos momentos esta gestión del manejo de documentos físicos no es el más óptimo, se han presentado problemas como: documentos en carpetas de denominación diferente, filtración de información y documentación de otras áreas; presentando riesgos operativos y de procesos que impactan negativamente en la gestión y que presentan además un riesgo generación de hallazgos por parte de auditoría interna al no presentar un control de la documentación a esto se le suma la gran pérdida de tiempo al realizar la búsqueda de los documentos ya que estos se encuentran extraviados entre más documentos, retrasando las actividades y los procesos.

Además de esto el no contar con suficiente espacio o con oficinas adecuadas, se está vulnerando también la privacidad y confidencialidad de los procesos, la información de cada procedimiento o solicitud realizada por el cuerpo docente se convierte en información de dominio público en el resto de las oficinas y esta a su vez trasciende también fuera del palacio, es decir que cada movimiento que realice un docente en cuanto a sus prestaciones sociales se convierte en materia de información que no solo se tiene en la oficina que se encarga de dar gestión a las solicitudes sino que todo el personal interno y externo de las oficinas maneja.

Es por eso que la necesidad de realizar un plan de mejoramiento en la gestión administrativa de la oficina de prestaciones sociales y económicas para los docentes del municipio se ha convertido en algo que debería ser inminente para prestar un mejor servicio a los docentes respetando los debidos procesos de confidencialidad y satisfacción de la calidad.

5.3. Formulación del problema

¿Qué estrategias se podrían implementar para formular un plan de mejoramiento que permita optimizar la gestión administrativa en la Oficina de prestaciones sociales de los docentes de Sahagún?

5.4. Justificación del Problema

La eficiencia y la eficacia de un proceso o procedimientos que ejecuta una dirección, una secretaria, una entidad, una empresa; depende de la administración de los diferentes recursos y de los procesos que se apliquen para el desarrollo de las múltiples actividades que estas realicen. Existen empresas o entidades que no cuentan con instalaciones adecuadas, con talento humano calificado, con calidad de servicios, entre otros, evidenciando que los procedimientos y la organización no van en la misma dirección de la satisfacción en la prestación del servicio y en la percepción que de este se tenga, y esto es debido a que se han descuidado aspectos como el adecuado manejo de las bases de datos, poca confidencialidad y privacidad en los procesos de liquidación de cesantías, u otros referentes a las prestaciones sociales, que tienen un erróneo manejo en la organización de carpetas e información, manejo inadecuado de los recursos, estructuras organizacionales que no se ajustan a las necesidades de la oficina, entre otras.

Es por eso que se hace pertinente que se tomen medidas para ajustar este tipo de falencias en la administración municipal, partiendo de la idea que esta oficina de prestaciones sociales y económicas para el cuerpo docente del municipio se adelantan tareas que son de importancia en la gestión administrativa.

Este informe de pasantías pretende contribuir positivamente al mejoramiento de la gestión administrativa y organizacional de la oficina prestaciones sociales y económicas de docentes del municipio de Sahagún Córdoba. En primera instancia se presenta un diagnóstico general en la dependencia con respecto a las áreas administrativas que la conforman, gestión documental, gestión administrativa y procesos de la oficina de prestaciones sociales y económicas de los docentes del municipio de Sahagún, con el fin de conocer la situación actual del entorno de la oficina, posteriormente se plantean estrategias de mejoramiento con el

fin de que la gerencia pueda contar con acciones concretas que permitan mejorar el entorno laboral y de gestión de la oficina.

La aplicación de estas estrategias sería realizadas con el apoyo de la gerencia que permitan no solo a lograr que la empresa crezca y sea sostenible en el tiempo sino, también poder culminar con éxito el proceso de formación profesional como **Administradora en Finanzas y Negocios Internacionales**, aplicando los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera (Hena Torres, Ramirez Herrera, Gomez Hernandez, & Perez Restrepo, 2017).

5.5. Plan de Trabajo

En la oficina de prestaciones sociales y económicas para los profesores, se establecen los medios necesarios para el trámite, liquidación, reconocimiento y notificación de las prestaciones sociales y económicas de los docentes afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones del Magisterio, esta actividad Inicia desde la recepción y radicación de la solicitud de reconocimiento de la prestación económica y social del docente, hasta que la Fiduciaria ordena el pago de la prestación que conlleva al desembolso de los recursos, luego se archiva el expediente según lo establecido en el subproceso **H07.01 Actualización del sistema de información**. Incluye la elaboración de la resolución de reconocimiento de la prestación, de conformidad con el Decreto 2831 de 2005¹⁵, reglamentario de la Ley 91 de 1989¹⁶; el visto bueno dado por la fiduciaria a la resolución, según el decreto 2831 de 2005, para el posterior pago de la prestación una vez surtida la notificación al docente por parte de la SE, de conformidad con la Ley 962 de julio 8 de 2005¹⁷.

Para elaborar el plan de mejoramiento para la optimización de la gestión administrativa de Oficina de prestaciones sociales y económicas para docentes del municipio de Sahagún, se hizo necesario conocer inicialmente cada detalle, norma, reglamentación y actividades propias de la Oficina de prestaciones sociales y económicas para docentes del municipio de Sahagún de la Secretaria de Educación, y apropiarse del objetivo central, de la tramites, de los procesos, conocer cuáles son las áreas que inciden y se involucran en la

¹⁵ funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17321

¹⁶ mineducacion.gov.co/1621/articles-85852_archivo_pdf.pdf

¹⁷ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004>

ejecución y cuáles son los roles responsables de cada una de ellas y partir de estas para proponer estrategias de mejoramiento.

Es necesario resaltar que a pesar de las condiciones en las que se encuentran la última fase de los procesos que tiene que ver con **archivar la información física**, los tramites se cumplen paso a paso como lo establece el Magisterio, el detalle de la problemática radica, en el mal manejo que se le da a la información física y sus respectivos folios, dado que no existe un lugar adecuado en la oficina para el correcto reposo de ésta. Todo esto ocasiona una pérdida o fuga de información privada a terceras personas que no tienen nada que ver con el proceso y además la exposición al daño por las condiciones ambientales del lugar.

Previamente para conocer el estado y condiciones de la oficina, se realizó un diagnóstico que evidenciara las debilidades y fortalezas en los procesos de gestión administrativa, se realizó con la aplicación de dos herramientas metodológicas como lo fue el análisis del procedimiento y la revisión documental mediante listas de chequeo, que permitieron recolectar la información necesaria para realizar el respectivo diagnóstico y evidenciar las falencias que tiene actualmente la oficina de prestaciones sociales de la secretaria de Educación.

5.6 Cronograma de Actividades

Mes	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre		
	Días	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2
Realización de Diagnostico general de la Oficina/Dependencia															
Recolección de la Información y fuentes bibliográficas															
Elaboración de un modelo o estrategias que permita la gestiona administrativa en la Oficina															
Realización del Informe demostrativo donde se plantee un plan de mejoramiento que busque optimizar la gestión administrativa en la Oficina de prestaciones sociales															
Entrega del producto o documento final para su respectiva revisión y retroalimentación															
Final de la pasantía empresarial															

Fuente: Elaboracion propia

5.7 Descripción Detallada de la Actividad

Dentro de las actividades que se realizaron para el cumplimiento de las pasantías se resaltan las siguientes:

- 1. Realización de Diagnostico general de la Oficina/Dependencia:** Para conocer el estado o las condiciones de la oficina, se hizo necesario realizar un diagnóstico general y detallado del entorno de esta, que evidenciara las debilidades y fortalezas en los procesos de gestión administrativa y su funcionamiento, se realizó con la aplicación de dos herramientas metodológicas como lo fue la revisión documental y el análisis de procedimientos mediante listas de chequeo, que permitieron recolectar la información necesaria para realizar el respectivo diagnóstico y evidenciar la problemática de gestión administrativa a raíz del manejo que se le está dando a la documentación de archivo físico; falencias que tiene actualmente la oficina de prestaciones sociales y económicas de la secretaria de Educación.

En este diagnóstico se evidenciaron como se menciona anteriormente, las principales debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que se presentan en la secretaria

mediante el uso de matrices y la evaluación de los resultados obtenidos con la aplicación de las herramientas metodológicas.

Llegando a la conclusión que es necesario implementar un plan de mejoramiento donde se le diera solución a esta problemática que incide de manera negativa en los procesos de gestión administrativa.

Ilustración 7: Cuadro de Lista de Chequeo empleado en el diagnóstico inicial diligenciado.

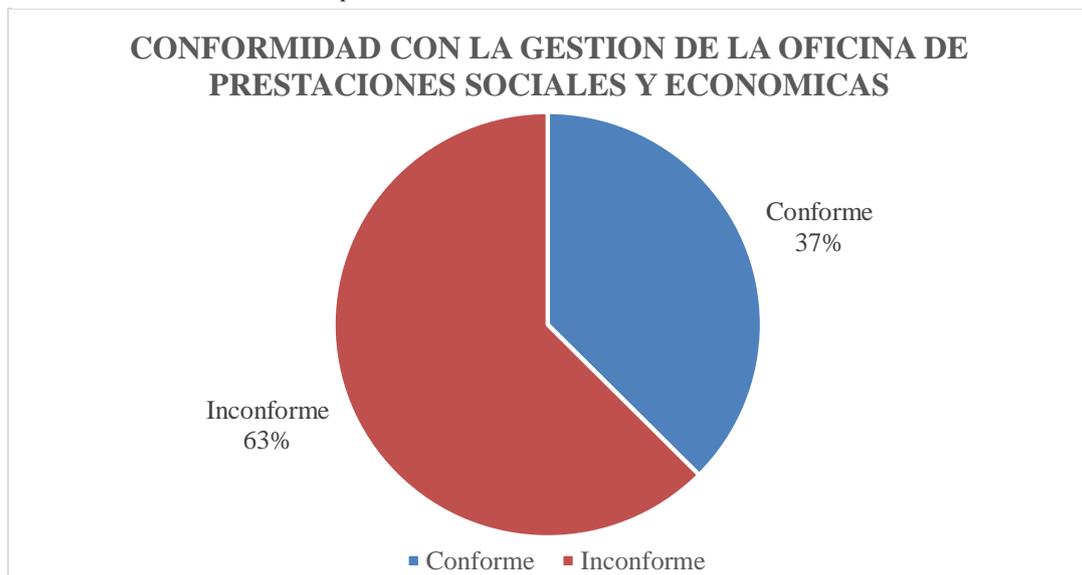
Gestión Administrativa			
Item	Preguntas	Si	No
1	¿La oficina de prestaciones sociales y económicas para docentes del magisterio cuenta con instalaciones adecuadas?		X
2	¿Se hace el debido proceso de trámites en la solicitud de los docentes?	X	
3	¿La información de archivos en físicos reposa en un lugar seguro debidamente rotulado?		X
4	¿Cuenta la oficina de prestaciones sociales y económicas para docentes del magisterio con los equipamientos de oficinas adecuados?		X
5	¿Es idónea la atención a usuarios en cuanto a temas de solicitudes y su debida privacidad?		X
6	Los funcionarios frente a esta oficina cuentan con la preparación profesional para dicha gestión	X	
7	¿Se cuenta con los equipos tecnológicos en óptimas condiciones para la gestión administrativa de esta oficina?		X
8	¿Existe un buen clima laboral?	X	
9	¿Considera que se debe implementar un plan de mejoramiento de gestión administrativa en esta oficina?	X	
10	¿Es la administración municipal indiferente a la problemática evidenciadas en la oficina de prestaciones sociales y económicas para docentes afiliados al magisterio?	X	

Fuente: Elaboración propia

Medir la gestión administrativa de una entidad en particular, es un proceso de vital importancia para el plan de mejoramiento de la misma, y para ajustar los procedimientos, acercándolos a la eficiencia y los buenos indicadores. Para ello se planteó en este caso evaluar desde la percepción misma de los afiliados, a través de una lista de chequeo compuesta por 10 variables principales (8 de cuestiones de gestión administrativa de la unidad, y por ultimo 2 de percepción frente a la administración local, y en segundo lugar su opinión de un plan de

mejoramiento) en las que se sintetizaron cuestiones de infraestructura, eficiencia de los procesos, la tramitaciones al respecto, y el acceso a la información, en ella los docentes afiliados al magisterio plasmaron su opinión frente a la gestión de la oficina de prestaciones sociales y económicas, estos resultados nos permiten tener un panorama general de dicha unidad y que tanto debe ajustar en términos de gestión del cambio para afinar todos sus procesos.

Ilustración 8: Gestión de la oficina de prestaciones sociales



Fuente: Elaboracion propia

Es importante señalar que de las 8 preguntas que apuntaron a aspectos administrativos, el 67% expreso inconformidad frente a temas de infraestructura de la oficina, atención del personal, equipamiento, y herramientas que optimicen todos los procesos. Sin embargo, un 37% se siente conforme con los temas referentes al talento humano de la oficina, la preparación de las personas responsables frente a las gestiones correspondientes, el buen clima laboral, y la garantía de un debido proceso.

Para tener en cuenta, dos de los ítems finales exponen una percepción negativa acerca del interés de la administración municipal para con las problemáticas que suelen presentarse en dicha oficina, por lo que no se sienten del todo amparados por la autoridad local los docentes asociados al magisterio. Son todas estas cuestiones aquí expuestas la que explican la necesidad que expresan, y la observación directa, la necesidad de impulsar un plan de

mejoramiento para hacer frente a las necesidades que demandan los docentes, y mejorar la gestión administrativa de esta oficina.

2. Recolección de la Información y fuentes bibliográficas: Se hace un barrido para recolectar la información referente que se maneja en la oficina de prestaciones sociales, y se valida ésta misma con base al diagnóstico realizado; Se hizo necesario conocer de primera mano cada detalle, normatividad, reglamentación y actividades propia de la gestión de la Oficina de prestaciones sociales y económicas para docentes del municipio, actividades diarias en las que se encuentran:

- Foliar documentos
- Actualizar la planilla de tiempo de trámites de prestaciones,
- Revisión de los requisitos para el trámite de las prestaciones,
- Revisión de la carpeta antes de ser radicados,
- Liquidación de cesantías y pensión de acuerdo al régimen especial al Fondo Nacional del Magisterio.
- Actualizar el SAC.
- Archivar carpetas de procesos cerrados.

Además de esto, se hizo también necesario apropiarse del objetivo central, de la tramitología de los procesos y de conocer cuáles son las áreas y roles de estas que inciden en la actividad de la oficina.

Se consultaron a su vez fuentes bibliográficas para extender un poco más la investigación, y modelar un plan y que permita brindar alternativas de solución para el mejoramiento de la gestión administrativa de la oficina.

3. Elaboración de un modelo o estrategias que permita la gestión administrativa en la Oficina: Se elabora un modelo o estrategias de gestión administrativa de la oficina de prestaciones sociales y económicas de docentes afiliados de los magisterios del municipio de Sahagún Córdoba.

Teniendo en cuenta el que hacer de esta oficina y el resultado del diagnóstico, elaboramos una matriz que nos permitiera priorizar las estrategias sugeridas a implementar para superar las problemáticas evidenciadas en la revisión y análisis de los procedimientos de la oficina., entre las que se encuentran:

La Modernización, la Innovación, las capacitaciones al personal, la Aplicación práctica de la administración por procesos, no por funciones, la optimización del tiempo, la comunicación, la ergonomía del trabajo, el mejoramiento de las instalaciones y la Adaptación de un modelo de atención para trámites.

- 4. Realización del Informe demostrativo:** Aplicando los insumos teóricos y prácticos aprendidos en el pregrado de administración en finanzas y negocios internacional, se elabora el documento de plan de mejoramiento de gestión administrativa para la oficina de prestaciones sociales y económicas de docentes afiliados del Magisterios del Municipio de Sahagún córdoba, en el cual se proporciona la información recolectada como evidencia para el diseño de este.

- 5. Entrega del producto o documento final para su respectiva revisión y retroalimentación:** Se presenta el plan de mejoramiento para la optimización de la gestión administrativa y conocer su viabilidad y ejecución en la oficina de prestaciones sociales y económicas de docentes afiliados del Magisterio del Municipio de Sahagún córdoba.

Es importante que la administración y los funcionarios de esta oficina conozcan este documento, resultado de las prácticas empresariales y de una investigación diagnóstico dentro de la gestión administrativa actual.

- 6. Fin de la pasantía empresarial:** Se da finalización la etapa práctica empresarial de la Carrera profesional.

6. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

En el siguiente cuadro se estructura la propuesta de mejoramiento, a manera del modelo de cuadro de mando integral, para dar respuesta a la problemática presentada en el área de prácticas empresariales.

Ilustración 9: Cuadro de mando Integral

CUADRO DE MANDO INTEGRAL					
Aspectos a Mejorar	Objetivos Estratégicos	Actividades	Metas	Indicadores	Responsable
Procesos Internos	Fortalecer el Sistema de gestión Documental	Organizar el sistema documental del archivo físico. Establecer procedimiento de control centralizado de los documentos de solicitudes.	Aplicación del Modelo de procedimientos para la gestión de archivo físico en cada solicitud terminada.	Número de solicitudes y trámites debidamente archivado y foliado. Número de archivos debidamente rotados y reposando en su lugar. Digitalización de cada solicitud para contar con evidencia física y sistematizada.	Jefe Inmediato de la Oficina y personal Operativo de la Gestión
Finanzas	Valorar la inversión del presupuesto interno destinado a esta oficina	Implementar un plan de control presupuestal y de inversión para la renovación de la infraestructura y ergonomía de la oficina	Cumplimiento del 100% de la inversión del presupuesto interno.	Gastos de la gestión.	Jefe de Control Interno
Formación y Crecimiento	Elaborar un plan de capacitación orientado a la Innovación Tecnológica.	Promoción y gestión del capital intelectual. Inversión en las TICs Adecuar una infraestructura idónea para realizar las funciones de manera eficiente	Personal altamente calificado para ofertar servicios. Oficina equipada con recursos físicos necesarios para la gestión.	Porcentaje de gastos de inversión en adquisición de equipos tecnológicos y herramientas ofimáticas. Número de capacitaciones a funcionarios.	Jefe de Recursos Humanos
Clientes	Evaluar la calidad del servicio prestado en función al tiempo de respuesta	Fomentar una cultura de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación del servicio ante solicitudes.	Satisfacción del cliente y mejorar la imagen y percepción de la Oficina	Encuestas, Número de trámites finalizados y Número de solicitudes radicadas	Jefe inmediato y Personal operativo de Gestión

Fuente: Elaboración propia

La planeación estratégica de una organización debe construirse teniendo en cuenta cuatro perspectivas. Estas cuatro perspectivas pueden adaptarse para el análisis de esta, permitiendo estructurar los objetivos estratégicos de forma dinámica e integral para ponerlos a prueba según una serie de indicadores de gestión que evalúan el desempeño de todas las iniciativas y los proyectos necesarios para lograr su cumplimiento satisfactorio¹⁸; A razón de esto, se presenta el anterior diseño del plan de mejoramiento a la oficina de prestaciones sociales y económicas de docentes afiliados al magisterio, con el fin que estas sean tomadas en cuenta para la gestión y funcionamiento de la misma.

¹⁸ www.softwarebalancedscorcard.com

CONCLUSIONES

Después de la realización del informe de pasantías en base a la implementación de un plan de mejoramiento que permita optimizar la gestión administrativa en el área de prestaciones sociales de la Secretaria de Educación de Sahagún, podemos hacer las siguientes conclusiones:

En relación al primer objetivo, al realizar el diagnóstico situacional actual de la Oficina de prestaciones sociales, se pudo evidenciar falencias en el centro administrativo como es la inexistencia de un sistema de archivos de gestión documental, que permita facilitar una adecuada organización, donde un plan de mejoramiento continuo podría ser una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las operaciones y gestión porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que estén en constante actualización e innovación; además, permite que las operaciones sean más eficientes y competitivas, fortaleciendo su actividad de gestión y aportándole a los objetivos fundamentales de los departamentos que pertenecen.

De acuerdo, a la revisión del segundo objetivo, se evidencio que no hay una soluciones definitivas que den un trasfondo a la problemática descrita, todas las soluciones que se dan en medida del transcurso de los procesos, son soluciones que de alguna manera solo llenan de manera temporal, o dan la solución, por lo que no hay proyección futura, sin tener en cuenta que la importancia de estos procesos son a largo plazo, ya que la gestión administrativa en estas oficinas de administración local se ha ocupado de trazar sólo metas limitadas, en periodos de tiempos corto, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente a corto plazo; lo que conlleva a estructurar alternativas que permitan lograr ensamblar un plan de mejoramiento robusto que responda a las necesidades o falencias detectadas en el diagnóstico, y permita alcanzar niveles óptimos de calidad para la obtención de mejores resultados.

En atención, al tercer objetivo, las acciones que conlleven a implementar el plan de mejoramiento, buscan fortificar el proceso para obtener resultados esperados. Una acción comprende buscar alternativas para dar solución al problema presentado, para dar un manejo eficiente a los procesos relacionados, y que los tiempos de respuesta impacten en la satisfacción del cliente.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones realizadas del informe de pasantías es válido precisar las siguientes recomendaciones:

- Enfocar planes de mejoramiento que conlleven a la calidad y reflejen lo que en ese sentido la secretaria de educación y cultura deseen lograr para ser cada día más diligente y competente.
- Direccionar acciones necesarias en las empresas u organizaciones para trabajar de forma cómoda, con adecuado control administrativo, que permita mejorar un sistema de gestión de archivo para optimizar los procesos relacionados con las prestaciones sociales de los docentes afiliados al magisterio.
- Implementar una herramienta permita moldear la información física en digital gracias al avance de la tecnología de la información. Contar un sistema de gestión documental eficiente proporciona una ventaja muy importante, en el sentido del manejo de archivos físicos “ya que permite tener un fácil almacenamiento, una búsqueda rápida de la documentación, controlar los documentos de la empresa, también permita organizar y recuperar documentos.”¹⁹.
- Adecuar la oficina para que de forma hermética se lideren todos los procesos, para que no haya fuga de información al exterior de la oficina.
- Mejorar la ergonomía del trabajo: Mejorar la dotación de los recursos materiales, como escritorios y silla adecuados, archivadores, estanterías.
- Mejorar las instalaciones: Oficinas y puestos de trabajo adecuados tanto para laborar diariamente como para atender a los usuarios, con sus divisiones y salas de espera.
- Adaptación de atención para trámite: Disponer una plataforma de atención a los maestros dependiendo de su solicitud para que estos puedan realizarlas desde aplicaciones celulares
- Aplique la administración por procesos, no por funciones: Entendiendo que las responsabilidades van más allá del simple cumplimiento de unas funciones específicas y que en realidad lo que importa es que los procesos que se realicen dentro de la oficina, tengan resultados integrales tanto para gestión administrativa como para los funcionarios.

¹⁹ TBS - Telecon Business Solutions, Importancia de la gestión documental, [en línea]: [Consultado 18 Agosto 2018]. Disponible en Internet: < URL: <http://www.tbs-telecon.es/importancia-gestion-documental>>.

- Use la comunicación de forma estratégica: La comunicación es un elemento indispensable para que los procesos sean exitosos, ya que por medio de una buena gestión de la comunicación interna y externa usted podrá establecer planes de acción que apoyen la consecución de sus objetivos.

BIBLIOGRAFIA

- Anzola Rojas, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. Mexico DF: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Anzola, S. (2002). *Fundamentos Teóricos Sobre Gestión Del Talento Humano*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Hena Torres, L. A., Ramirez Herrera, A., Gomez Hernandez, S. A., & Perez Restrepo, L. D. (12 de Diciembre de 2017). *Estrategias de Mejoramiento para la aplicación y cobertura de clientes en el consumo de tintas en la empresa Galapa Group de la ciudad de Medellín*. Obtenido de <http://dspace.tdea.edu.co/jspui/handle/tda/307>
- Ramirez Casco, A. D., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017). *La Gestion Administrativa En El Desarrollo Empresarial*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Tramite De Las Prestaciones Sociales Economicas. (2016). Obtenido de <http://www.cordoba.gov.co>: http://www.cordoba.gov.co/descargas/mapa-de-procesos/Gestion_talento_humano/GTH-P16_tramite_prestaciones_sociales_economicas.pdf
- Velásquez Gómez, B. (22 de Junio de 2016).

ANEXOS



Anexo 1: Puesto de Trabajo de la Oficina de Prestaciones Sociales



Anexo 2: Archivo de procesos terminados



Anexo 3: Lugar de reposo de las carpetas



Anexo 4: Lugar para atención y servicio al ciudadano