

**Mejora de la Gestión Administrativa del Organismo de Tránsito y Transporte en
Guadalupe - Huila**

Nancy Johana Núñez Salcedo

Asesor:

Maricela Castaño Falla

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Pitalito Huila, Colombia

Abril 2026

Resumen

El presente informe de pasantía documenta el proceso de fortalecimiento y mejora de la gestión administrativa realizado en la Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Guadalupe, Huila. El proyecto surge ante la necesidad de optimizar los procesos internos y elevar la calidad del servicio al ciudadano, alineándose con las metas de modernización institucional. El trabajo se fundamentó en la ejecución de un diagnóstico integral que permitió identificar los principales desafíos operativos y técnicos de la dependencia. A través de una metodología cualitativa con enfoque descriptivo, y mediante el uso de herramientas de análisis estratégico como la matriz FODA, se detectaron brechas críticas en áreas como la gestión documental, la infraestructura tecnológica, el talento humano y la estandarización de procesos.

Como resultado principal de esta intervención, se estructuró un Plan de Acción detallado que actúa como una hoja de ruta técnica para la administración municipal. Este plan contempla objetivos específicos, actividades sugeridas y metas verificables que buscan transformar la operatividad reactiva en una gestión basada en la planeación y los datos. El ejercicio permitió integrar los conocimientos académicos propios del programa de Administración de Empresas con la realidad compleja de la gestión pública local. En conclusión, el informe no solo evidencia el cumplimiento de las actividades de pasantía, sino que entrega un producto estratégico que contribuye a la eficiencia institucional y sienta las bases para futuras mejoras en la movilidad y la atención al usuario en el municipio.

Palabras clave: Diagnóstico, gestión, planeación, administración, eficiencia.

Abstract

This internship report documents the process of strengthening and improving administrative management at the Transit and Transportation Secretariat of the municipality of Guadalupe, Huila. The project arose from the need to optimize internal processes and enhance the quality of service to citizens, aligning with the goals of institutional modernization. The work was based on a comprehensive diagnostic assessment that identified the department's main operational and technical challenges. Through a qualitative methodology with a descriptive approach, and using strategic analysis tools such as the SWOT matrix (Strengths, Opportunities, Weaknesses, Threats), critical gaps were identified in areas such as document management, technological infrastructure, human resources, and process standardization.

As the primary outcome of this intervention, a detailed Action Plan was developed, serving as a technical roadmap for the municipal administration. This plan outlines specific objectives, suggested activities, and verifiable goals aimed at transforming reactive operations into a data-driven, planning-based management approach. The exercise allowed for the integration of academic knowledge from the Business Administration program with the complex realities of local public administration. In conclusion, this report not only demonstrates the completion of the internship activities but also delivers a strategic product that contributes to institutional efficiency and lays the groundwork for future improvements in mobility and customer service within the municipality.

Keywords: Diagnosis, management, planning, administration, efficiency.

Tabla de Contenido

Introducción	11
Justificación	12
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos	14
Planteamiento del Problema	15
Presentación de la Empresa	17
Razón Social	17
Actividad Económica.....	17
Reseña Histórica	17
Orígenes y Evolución Administrativa.....	17
Contexto Histórico de los Mandatos.....	19
Alcaldes del municipio de Guadalupe	19
Creación de la dependencia Secretaría de Tránsito y Transporte	20
Valores	21
Celeridad.....	21
Buena Fe	21
Imparcialidad	21
Igualdad.....	22
Transparencia.....	22
Eficiencia	22
Moralidad.....	22

Eficiencia	22
Responsabilidad	23
Respeto.....	23
Justicia.....	23
Honestidad	23
Lealtad.....	23
Solidaridad	24
El Trabajo en Equipo	24
El Servicio.....	24
Amabilidad.....	24
Objetivos	24
Seguridad Vial y Control	24
Regulación del Tránsito	25
Gestión de Transporte.....	25
Infraestructura y Conectividad.....	25
Cultura Vial.....	25
Organigrama de la Empresa.....	25
Descripción del Área del Desarrollo de la Practica: Secretaría de Tránsito y Transporte.....	26
Análisis de la Situación Actual.....	28
Dimensiones Institucionales	29
Dimensión Estratégica	29
Estructura Organizacional y Talento Humano.....	30
Procesos Administrativos (Planeación y Control)	30

Tecnología y Gestión Documental.....	30
Servicio al Ciudadano	30
Identificación de Problemas y Desafíos Principales.....	30
Desequilibrio entre Demanda y Capacidad Operativa.....	31
Vulnerabilidad en la Gestión Documental.....	31
Obsolescencia Tecnológica.....	31
Limitaciones de Infraestructura y Bienestar	31
Desarticulación en el Seguimiento al Usuario	32
Cultura Organizacional Reactiva	32
Reactividad frente a la Planeación.....	32
Plan de Acción para la Mejora de la Gestión.....	33
Objetivo	33
Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica	35
Metodología.....	35
Tipo de Estudio.....	35
Método de Investigación.....	35
Fuentes de Información.....	35
Técnicas e Instrumentos de Recolección	36
Fases del Proceso	36
Desarrollo de las Prácticas en Inmersión	37
Descripción de las Actividades Realizadas	37
Hallazgos	38
Limitaciones Confrontadas en la Pasantía	38

Aportes del Pasante a la Empresa	38
Optimización del Control Financiero.....	39
Diseño de Estrategias de Educación Vial	39
Fortalecimiento del Servicio al Ciudadano.....	39
Apoyo a la Gestión Operativa y Metas	40
Protocolos de Seguridad de la Información	40
Aportes a la Institución Universitaria UNAD.....	40
Referentes Técnicos	43
Referentes Legales	44
Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos de los Estudiantes Durante el Desarrollo de la Práctica.....	45
Descripción de las soluciones propuestas por los estudiantes a la problemática planteada y análisis de resultados y niveles de logros alcanzados	45
Experiencias Adquiridas	48
Conclusiones.....	49
Recomendaciones	51
A la Dirección de la Secretaría de Tránsito y Transporte.....	51
A la Alcaldía Municipal de Guadalupe.....	51
En el área de Talento Humano.....	51
En cuanto al Servicio al Ciudadano.....	51
A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).....	52
Referencias Bibliográficas	53
Apéndices.....	55

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Matriz DOFA</i>	28
Tabla 2 <i>Plan de acción inicial y porcentaje de cumplimiento esperado.</i>	33
Tabla 3 <i>Referencias teóricas.</i>	42
Tabla 4 <i>Referencias legales.</i>	44
Tabla 5 <i>Resultados del plan de acción ejecutado por la pasante.</i>	46

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Logo de la empresa.</i>	17
Figura 2 <i>Fachada de la empresa .</i>	18
Figura 3 <i>Organigrama.</i>	25

Lista de Apéndices

Apéndice A *Evidencias de la práctica final*..... 55

Introducción

La administración pública moderna exige que sus instituciones no solo cumplan con un marco legal, sino que operen bajo estándares de eficiencia, transparencia y calidad en el servicio. En este contexto, la Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Guadalupe, Huila, se enfrenta al reto de gestionar una demanda creciente de trámites y servicios de movilidad con recursos administrativos y tecnológicos que requieren una actualización estratégica. El presente informe de pasantía expone el proceso de análisis y diseño de una propuesta de mejora orientada a fortalecer la gestión interna de esta dependencia.

A lo largo del documento, se presenta inicialmente un diagnóstico detallado de la situación actual, utilizando herramientas de análisis organizacional que permiten identificar los puntos críticos en dimensiones como el talento humano, los procesos operativos y el soporte tecnológico. Posteriormente, se describe la problemática detectada, centrada en la necesidad de transitar de una operatividad reactiva hacia una cultura de planeación institucional.

Finalmente, el trabajo culmina con la estructuración de un Plan de Acción técnico. Este documento no solo sistematiza las experiencias adquiridas durante las 16 semanas de práctica profesional, sino que se constituye como un aporte académico y administrativo que busca servir de guía para la toma de decisiones, demostrando que la aplicación de los principios de la Administración de Empresas es vital para la modernización de los organismos estatales a nivel local.

Justificación

La presente propuesta de mejora surge de la necesidad de fortalecer los pilares administrativos de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Guadalupe, Huila, reconociendo que la eficiencia de un organismo público depende directamente de la solidez de sus procesos internos y la adecuada gestión de sus recursos.

Se propone el diseño de un Plan de Acción integral que actúe como una hoja de ruta técnica para la dependencia. Este plan se enfoca en la estandarización de procedimientos, la organización estratégica del talento humano y la modernización de la gestión documental, áreas que presentan oportunidades de mejora críticas según el diagnóstico realizado. No se trata de una intervención externa, sino de una propuesta nacida desde la inmersión directa en la dinámica diaria de la entidad.

El desarrollo de esta propuesta se fundamenta en un análisis descriptivo y cualitativo, utilizando herramientas de la administración de empresas como la matriz FODA y el análisis por dimensiones (estratégica, operativa y humana). Mediante la revisión documental y la observación participante durante el periodo de pasantía, se han identificado los cuellos de botella que limitan el rendimiento institucional, permitiendo que las soluciones planteadas sean realistas, pertinentes y alineadas con el Plan de Desarrollo Municipal vigente.

La importancia de este trabajo radica en proporcionar a la Secretaría un instrumento de consulta para la toma de decisiones. Al implementar estas sugerencias, la institución podrá optimizar los tiempos de respuesta en trámites ciudadanos, reducir los riesgos de pérdida de información y mejorar la percepción de transparencia y eficacia ante la comunidad. Además, para la formación profesional como pasante, este ejercicio permite aplicar los conocimientos de

gestión administrativa en el sector público, contribuyendo al fortalecimiento institucional de la región y cumpliendo con los estándares de excelencia académica exigidos por la UNAD.

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan de acción para la mejora de la gestión administrativa y operativa de la Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Guadalupe, Huila, mediante un diagnóstico integral que identifique los desafíos institucionales y brinde alternativas de solución técnica.

Objetivos Específicos

Evaluar la situación actual de la dependencia a través de un análisis por dimensiones (estratégica, operativa, financiera y humana), que permita establecer el estado real de los procesos internos de la Secretaría.

Diagnosticar los principales problemas y cuellos de botella que limitan la eficiencia institucional, proporcionando una base sólida para el planteamiento de necesidades prioritarias en materia de tránsito y transporte.

Estructurar una propuesta de mejora administrativa que contenga objetivos, actividades sugeridas y metas esperadas, sirviendo como instrumento de consulta para la toma de decisiones de la dirección de la Secretaría.

Planteamiento del Problema

La Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Guadalupe, Huila, actúa como el eje articulador de la movilidad y la seguridad vial a nivel local. Sin embargo, en el ejercicio de sus funciones administrativas y operativas, se observa una brecha significativa entre las exigencias normativas nacionales y la capacidad institucional instalada. Actualmente, la dependencia enfrenta un escenario de alta demanda ciudadana que contrasta con procesos internos que aún conservan prácticas tradicionales y manuales, lo que genera cuellos de botella en la tramitología de licencias, registros y atención de PQRS.

Esta situación se ve agravada por una infraestructura tecnológica limitada y una estructura organizacional que, aunque definida legalmente, se ve sobrepasada en su operatividad diaria. El manejo de la información y la gestión documental, pilares de cualquier organismo de tránsito, presentan vulnerabilidades que dificultan la toma de decisiones basada en datos y la respuesta oportuna a los entes de control. Al no contar con una planificación estratégica de mejora continua, la Secretaría tiende a operar de manera reactiva ante las crisis diarias, postergando la modernización administrativa necesaria para un municipio en crecimiento.

La persistencia de estas limitaciones no solo afecta el clima organizacional y la eficiencia de los funcionarios, sino que deteriora la percepción del ciudadano sobre la gestión pública. Por lo tanto, surge la necesidad de realizar un diagnóstico técnico profundo que permita estructurar una propuesta de fortalecimiento administrativo. Esta intervención no pretende interferir en las competencias presupuestales de los niveles superiores, sino proporcionar una hoja de ruta clara que optimice los recursos existentes y prepare a la institución para los desafíos de la digitalización y el servicio al ciudadano con estándares de calidad.

Por todo lo anterior, se evidencia que la Secretaría opera bajo limitaciones técnicas y operativas que ponen en riesgo la eficiencia del servicio. En virtud de esta situación, se formula el siguiente interrogante: ¿De qué manera una propuesta de mejora administrativa, basada en un diagnóstico institucional, puede contribuir a la optimización de los procesos y al fortalecimiento organizacional de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Guadalupe, Huila?

Presentación de la Empresa

Razón Social

Municipio de Guadalupe

Figura 1

Logo de la empresa.



Fuente. Municipio de Guadalupe

Actividad Económica

8412. Actividades ejecutivas de la administración pública

Reseña Histórica

Orígenes y Evolución Administrativa

Fundación: Los orígenes del municipio se remontan al 12 de diciembre de 1715, cuando se realizó la donación de un terreno para construir una capilla en honor a la Virgen de Guadalupe. (Alcaldía de Guadalupe, 2024)

Erección como Municipio: Guadalupe fue oficialmente erigido como municipio el 26 de agosto de 1828. A partir de este momento, comenzó a consolidarse una estructura de administración local para gestionar los recursos y necesidades de la población.

Figura 2

Fachada de la empresa.



Fuente. Municipio de Guadalupe

La Alcaldía Municipal de Guadalupe es la entidad encargada de liderar el desarrollo local. Sus hitos institucionales incluyen:

Sede Administrativa. La alcaldía opera desde el Edificio Municipal, ubicado en la Carrera 4 No. 2-16.

Misión Institucional. Su gestión se enfoca en el uso eficiente de recursos para reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida, trabajando conjuntamente con el Concejo Municipal de Guadalupe.

Desarrollo Reciente. En la historia moderna, la administración ha priorizado sectores como la caficultura (siendo un municipio reconocido por su café de exportación) y el turismo, especialmente con rutas culturales como "Tejiendo el sombrero de paja iraca".

Actualmente, la administración se rige bajo lemas de gestión como "Unidos Construyendo Futuro" reflejando las metas de sus planes de desarrollo para fortalecer la infraestructura y la educación ambiental.

Contexto Histórico de los Mandatos

Antes de 1988: Los alcaldes eran nombrados por decreto del Gobernador del Huila, no por voto ciudadano.

Primeros Electos: Tras la Reforma Constitucional de 1986, el municipio inició sus periodos de dos años (1988-1994), luego tres años (1995-2003) y finalmente los actuales de cuatro años (desde 2004).

Alcaldes del municipio de Guadalupe

José Luis Parra - alcalde 1961

Jorge Puyo San clemente - Alcalde 1966

Gustavo de Jesús Días - Alcalde 1967

Elizabeth González - Alcalde 1976- 1977

Jorge Enrique Olave Trujillo - Alcalde 1979

Lisandro Trujillo - Alcalde 1984

Efraín Oviedo Moyano - Alcalde 1992- 1994

Orlando Chicue Marín - Alcalde 1995-1997

Carlos Esau Son - Alcalde 1998- 2000

Miguel Floriano Carrera - Alcalde 2001-2003

Francisco Javier Sierra Esteban - Alcalde 2004-2007

Héctor Vargas - Alcalde 2008-2010

Charles Barrera Zúñiga - Alcalde 2012-2015

María del Socorro - Alcalde 2016-2020

Charles Barrera Zúñiga - Alcalde 2020-2024

(Registraduría Nacional del Estado Civil, s.f.).

Gestión Actual: El alcalde Alberto Toledo Ramos lidera actualmente con un enfoque en la infraestructura vial y el fortalecimiento de la caficultura local, según el Plan de Desarrollo 2024-2027.

Creación de la dependencia Secretaría de Tránsito y Transporte

La Secretaría de Tránsito y Transporte del municipio de Guadalupe, Huila, fue creada mediante el Acuerdo No. 010 de 1993. (Concejo Municipal de Guadalupe, 1993)

Este acto administrativo fue expedido por el Concejo Municipal en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, con el fin de organizar la autoridad de tránsito local y regular la movilidad en el municipio.

Aunque la entidad ha operado continuamente desde entonces, su estructura interna y manual de funciones han sido actualizados en años posteriores para alinearse con normativas nacionales como el Código Nacional de Tránsito mediante la Ley 769 de 2002 del *Código Nacional de Tránsito Terrestre*. Diario Oficial No. 44.884. Actualmente, esta dependencia es la encargada de la gestión de trámites vehiculares, licencias de conducción y control operativo en la jurisdicción. (Congreso de la República de Colombia, 2002)

Misión

La Alcaldía de Guadalupe tiene como misión trabajar incansablemente por el bienestar integral de la comunidad, promoviendo la equidad, la participación ciudadana y la gestión eficiente de los recursos públicos.

Visión

El Municipio de Guadalupe para el año 2027, será como un territorio estratégico en impulsar las apuestas productivas focalizadas al desarrollo social, agroindustrial, agroturístico, dirigiendo sus esfuerzos en materia de desarrollo económico y fortalecimiento institucional que

se encuentran en el marco de las nuevas apuestas productivas priorizadas en la Agenda Departamental Huila 2040. Se destacará por ser un municipio futurista, amigable, sostenible y sustentable, que continúe creciendo y progresando, mejorando la calidad de vida de sus habitantes, fundamentados en la gestión del conocimiento, el emprendimiento y empresarismo en sectores priorizados como el turismo, agropecuario y ambiente con una infraestructura vial accesible y de servicios públicos incluyentes, Ser líder en el desarrollo de la Ciencia, Tecnología e Innovación y en pro de una identidad cultural y pertenencia social y pública.

Valores

(Alcaldía de Guadalupe, s.f.).

Los valores institucionales que inspira y soportan la gestión de la empresa de servicios públicos de acacias son.

Celeridad

Disposición de conducir las actuaciones públicas con prontitud las actuaciones de los servidores públicos de la entidad, estarán enmarcadas en la agilidad del desarrollo de sus funciones y tareas.

Buena Fe

El servidor público deberá tener buena fe con integridad y honestidad en el comportamiento. Quien actúa con buena fe, no pretende hacer el mal: si se equivoca o termina dañando a alguien o algo, no habrá sido con dicha intención.

Imparcialidad

El servidor público actuará sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna su compromiso es ejercer sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales ni la influencia indebida de otras personas.

Igualdad

El servidor público deberá prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política.

Transparencia

El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la Ley.

Eficiencia

Velar porque en igualdad de condiciones de calidad y oportunidades, la entidad pública obtenga la máxima productividad de los recursos asignados y confiados para el logro de su propósito.

Moralidad

Comportamiento coherente entre el decir y el hacer, con relación al respeto y cuidado de los bienes públicos y privados. El comportamiento se ceñirá a los preceptos que reglan la moral del individuo, como elemento fundamental en sus actuaciones.

Eficiencia

Permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Se mide en todas las actividades y tareas al concluir un proceso, un proyecto o un programa.

Responsabilidad

El servidor público cuenta con la capacidad de actuar con competitividad, pertinencia y diligencia las funciones y de asumir las consecuencias de sus actos, bien sea por acción u omisión, implementando lo necesario para corregirlas en búsqueda de una mejora continua.

Respeto

El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.

Justicia

El servidor público debe actuar en cumplimiento estricto de la ley, impulsando una cultura de procuración efectiva de dar a cada cual lo que le pertenece o corresponde y de respeto al Estado Social de Derecho, basado en hechos y argumentos verificables.

Honestidad

El Servidor Público y/o contratista actuará con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la Alcaldía de Guadalupe y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.

Lealtad

Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud actuando siempre en bien de la alcaldía y con amplio sentido de pertenencia.

Solidaridad

Entendida esta como el sentido que impulsa a los servidores públicos y/o contratistas de la entidad a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individual e institucional.

El Trabajo en Equipo

Es el valor que le permite a todo servidor público de la Administración Municipal brindar su capacidad de compromiso, ofrecer y despertar confianza en sus compañeros de equipo, mediante una comunicación sincera, logrando la coordinación y complementariedad del grupo para obtener resultados sobresalientes.

El Servicio

Es el valor que honra la razón de ser del servidor público de la Alcaldía de Guadalupe - Huila cuando el cliente/usuario, el bienestar de la comunidad y el interés general, prevalecen sobre sus propios intereses.

Amabilidad

Es el valor que facilita las relaciones entre todos los servidores públicos de la Administración Municipal y hacia la comunidad. La amabilidad incluye buena educación, trato gentil, solidario y compasivo, que permite laborar en armonía y estar dispuesto a ofrecer el mejor trato a los usuarios, escuchándolos sin interrumpir, discriminar u ofender.

Objetivos

Seguridad Vial y Control

Implementar controles operativos para reducir los accidentes de tránsito, capacitando a los actores viales en normas de tránsito y movilidad segura.

Regulación del Tránsito

Organizar, dirigir y controlar el flujo vehicular y peatonal, aplicando las normas del Código Nacional de Tránsito.

Gestión de Transporte

Capacitar a conductores de servicio público y fomentar comportamientos seguros en la vía para mejorar la movilidad.

Infraestructura y Conectividad

Fortalecer la infraestructura vial (urbana y rural) para mejorar la conectividad y seguridad de los usuarios.

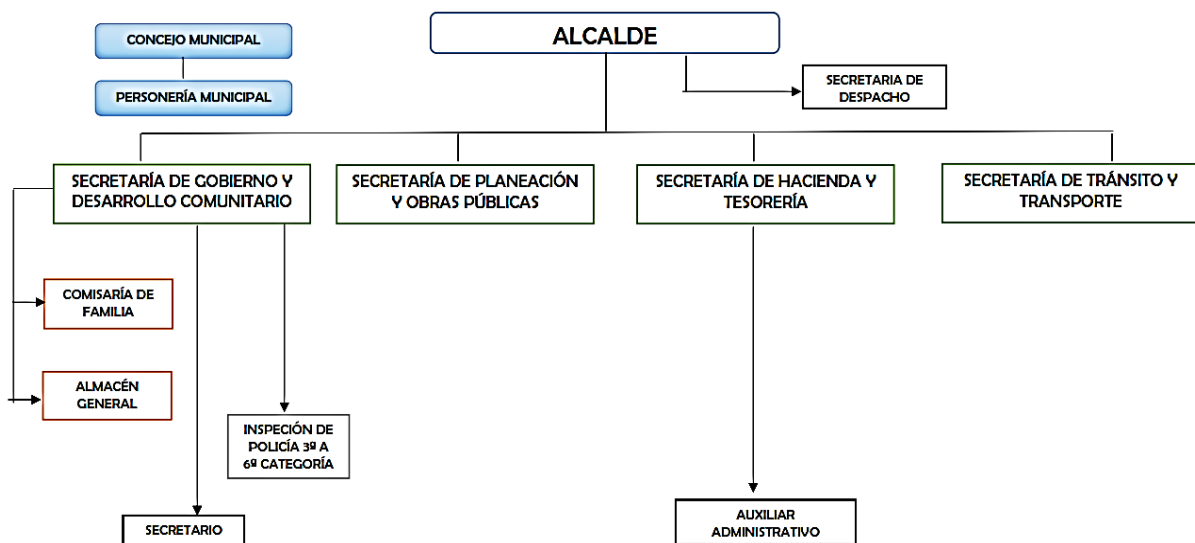
Cultura Vial

Promover campañas pedagógicas, particularmente dirigidas a motociclistas, para asegurar el respeto a las normas y la reducción de riesgos.

Organigrama de la Empresa

Figura 3

Organigrama.



Fuente. Municipio de Guadalupe

Descripción del Área del Desarrollo de la Práctica: Secretaría de Tránsito y Transporte

La Secretaría de Tránsito y transporte, desempeña un papel crucial en la gestión estratégica y operativa. Esta dependencia se encarga de anticipar y estructurar las acciones futuras de la organización para alcanzar sus metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo. A continuación, se proporciona una descripción detallada de las responsabilidades y funciones de esta área

1. Formular, ejecutar y evaluar políticas y acciones para la planeación, organización y control del tránsito y el transporte en la jurisdicción del municipio.
2. Elaborar los estudios, diseños y proyectos sobre el tránsito y transporte municipal con el fin de determinar las normas de tránsito, obras de infraestructura, señalización, semaforización y campañas de educación vial necesarias para garantizar una adecuada movilización de los vehículos y personas.
3. Planear. Organizar, dirigir y controlar el tránsito municipal de vehículos y personas y la actividad transportadora en la jurisdicción del municipio.
4. Cumplir, hacer cumplir e imponer multas y sanciones por violación a la disposición del código Nacional de Tránsito Terrestre, Estatuto Nacional de Transporte Publico Colectivo Municipal, Estatuto para el servicio público de transporte municipal de vehículos tipo automóvil o taxi y demás disposiciones sobre la materia.
5. Expedir y coordinar la aplicación de normas sobre el uso, sentido, utilización de carriles, velocidad, señalización y semaforización de vías y sobre zonas de estacionamiento, cargue y descargue, vías peatonales.
6. Realizar campañas masivas o personalizadas de educación vial con el fin de informar a conductores, peatones y agentes de control acerca de medidas preventivas y normas de tránsito que garantice la seguridad vial.

7. Establecer y ejecutar políticas y programas para controlar y mitigar el impacto de la contaminación por emisión de gases y ruidos generados por el tránsito automotor.
8. Planear, organizar y controlar el tránsito de transporte público mediante la regulación de las empresas de transporte público, organización de la prestación del servicio, y el control del estado de los vehículos y el cumplimiento de las normas que rigen la materia.
9. Otorgar, modificar, cancelar y revalidar toda clase de licencias de conducción y permisos provisionales para conducir de acuerdo los procedimientos y requisitos consagrados en el Código Nacional de Tránsito.
10. Otorgar y cancelar permisos de funcionamiento a los talleres de mecánica automotriz, parqueaderos, estaciones de servicio automotriz y empresas de transporte que operen en la jurisdicción del municipio.
11. Registrar, expedir y modificar la licencia de tránsito de vehículos por matrícula inicial cambio en la propiedad y en las características físicas del vehículo
12. Expedir, modificar y cancelar licencias de tránsito a bicicletas y similares, vehículos agrícolas e industriales y vehículos de impulsión humana o tracción animal que operen en la jurisdicción del municipio.
13. Registra, actualizar, informar y controlar la información sobre el estado de las cuentas por conceptos de multas e impuestos de vehículos matriculados y practicar revisión periódicas y especiales a los vehículos que tengan inscritos y radicados.
14. Asesorar en materia legal y técnica los procesos relacionados con el sistema de tránsito y transporte del municipio.

15. Organizar, articular y coordinar con las autoridades competentes, la formulación y ejecución de los planes, programas, acciones y actividades que, en materia de movilidad, tránsito, y seguridad vial, se requieran adelantar en el municipio.

16. Desempeñar las demás funciones que sean asignadas, de acuerdo con el nivel de cargo y naturaleza de la dependencia.

La Secretaría de Tránsito y Transporte, desempeña un papel esencial en la configuración del rumbo de la empresa y en la preparación para los desafíos y oportunidades que puedan surgir en el futuro. Su enfoque principal es garantizar que la empresa esté bien posicionada para lograr sus objetivos a largo plazo mientras mantiene la agilidad necesaria para adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.

Análisis de la Situación Actual

Para definir las problemáticas de la institución de tránsito y transporte de Guadalupe – Huila, se establece un análisis de la situación actual de la misma mediante la matriz DOFA, a raíz de la cual, también se establecen estrategias para el plan de acción.

Tabla 1
Matriz DOFA

	Análisis Externo / Interno	
	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Factores	1. Personal comprometido con la misión institucional y atención de alta calidad. 2. Alianzas estratégicas con el Gobierno Departamental para red vial. 3. Conocimiento técnico en trámites (RUNT, licencias, matrículas). 4. Disposición para la mejora continua y el trabajo en equipo.	1. Falta de asesor jurídico para procesos legales y normativos. 2. Mecanismos de archivo inadecuados (falta de espacio y software). 3. Limitados canales de comunicación digital y orientación al usuario. 4. Vulnerabilidad ante intentos de suplantación de identidad (seguridad digital).
Oportunidades (O)	Estrategias FO (Maxi-Maxi)	Estrategias DO (Mini-Maxi)

1. Implementación de políticas de digitalización del Ministerio de Transporte.	FO1: Potenciar la atención de alta calidad mediante la digitalización de trámites para reducir la congestión física en la oficina.	DO1: Gestionar a través de convenios de pasantía el apoyo para la organización y foliación del archivo físico y magnético.
2. Convenios con universidades (UNAD) para apoyo administrativo.	FO2: Aprovechar los acuerdos con el Gobierno	DO2: Implementar un sistema de control financiero que permita optimizar recursos para la contratación futura de asesores jurídicos.
3. Alta demanda de servicios que justifica la modernización.	Departamental para fortalecer la imagen institucional y la eficiencia operativa.	
Amenazas (A)	Estrategias FA (Maxi-Mini)	Estrategias DA (Mini-Mini)
1. Incremento de la suplantación de identidad por correos falsos.	FA1: Reforzar los protocolos de comunicación oficial y usar al personal capacitado para educar al usuario sobre ciberseguridad.	DA1: Crear un buzón de sugerencias y canales digitales básicos para mejorar la comunicación y reducir la percepción negativa por demoras.
2. Desconocimiento del usuario sobre los servicios y trámites.	FA2: Realizar campañas de educación vial presenciales aprovechando el flujo de usuarios en la oficina.	DA2: Proponer la actualización de normas y reglamentos internos para proteger la información ante riesgos de suplantación.
3. Cambios constantes en la normativa de seguridad vial.		

Nota. Creación propia, con base en los factores evidenciados en la práctica.

Como se registró en los informes de avance de pasantía, la falta de un asesor jurídico y las fallas en el sistema de archivo representan los desafíos más urgentes para la entidad.

Dimensiones Institucionales

Para profundizar en el diagnóstico de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Guadalupe, se realizó un análisis estructurado en seis dimensiones clave, permitiendo identificar la raíz de las limitaciones operativas:

Dimensión Estratégica

Se observa que la Secretaría cuenta con una Misión y Visión alineadas formalmente con el Plan de Desarrollo Municipal "Unidos Construyendo Futuro". Sin embargo, la operatividad tiende a ser **reactiva** en lugar de basarse en una planeación estratégica de datos, lo que dificulta el cumplimiento de metas de movilidad a largo plazo.

Estructura Organizacional y Talento Humano

Aunque existe un organigrama formal, la capacidad operativa se ve sobrepasada por la alta demanda de trámites. Se identifica una brecha crítica por la falta de un asesor jurídico permanente, lo que ralentiza los procesos legales y la toma de decisiones normativas.

Procesos Administrativos (Planeación y Control)

En cuanto a la planeación, se carece de planes operativos anuales sistematizados. En la dirección, la comunicación interna es funcional pero requiere fortalecerse con herramientas digitales para evitar riesgos de seguridad como la suplantación de identidad detectada.

Gestión Operativa y Técnica. Esta es el área de mayor congestión. Los procesos de expedición de licencias, registros RUNT y trámites de vehículos se realizan con equipos tecnológicos insuficientes, lo que genera "cuellos de botella" en la atención diaria.

Tecnología y Gestión Documental

Se evidencia una vulnerabilidad crítica debido a la falta de un software especializado de gestión documental. El archivo físico carece de espacio adecuado, lo que pone en riesgo la integridad de la información y el cumplimiento de las normas archivísticas.

Servicio al Ciudadano

La secretaría atiende una demanda creciente, pero los canales de atención son mayoritariamente físicos. No se cuenta con un mecanismo formal (como un buzón de sugerencias o encuestas de percepción) para medir el nivel de satisfacción del usuario de manera sistemática.

Identificación de Problemas y Desafíos Principales

A partir del diagnóstico integral, el análisis cruzado de la Matriz FODA y como resultado directo del análisis por dimensiones realizado anteriormente, se han identificado y priorizado los

siguientes desafíos que afectan la competitividad y eficiencia de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Guadalupe:

Desequilibrio entre Demanda y Capacidad Operativa

Existe una brecha crítica entre el volumen de trámites ciudadanos y el personal disponible. La falta de perfiles técnicos específicos (como el área jurídica) genera retrasos que afectan la imagen institucional.

Vulnerabilidad en la Gestión Documental

Aunque se realizan esfuerzos de digitalización y organización de carpetas, la dependencia carece de un software especializado de gestión documental. Esto genera riesgos en la integridad de la información física y electrónica, dificultando la recuperación ágil de datos requerida por la normativa vigente.

La ausencia de un sistema digital de archivo y el estado actual del archivo físico representan un riesgo legal y operativo alto, facilitando posibles errores en la trazabilidad de los expedientes de tránsito.

Obsolescencia Tecnológica

El uso de herramientas limitadas para el procesamiento de datos y la dependencia de procesos manuales impiden una transición hacia una "Secretaría Inteligente" basada en datos reales.

Limitaciones de Infraestructura y Bienestar

La infraestructura actual no es adecuada para el flujo de usuarios y las funciones administrativas, lo que impacta tanto en la experiencia del ciudadano como en el clima organizacional de los funcionarios.

Desarticulación en el Seguimiento al Usuario

Al no contar con mecanismos formales para medir la satisfacción (PQRS) o canales digitales robustos, la comunicación con el ciudadano es unidireccional, lo que impide identificar fallas en el servicio de manera oportuna.

Cultura Organizacional Reactiva

Se identifica un desafío en transformar la cultura de trabajo actual por una orientada a la planeación estratégica y el cumplimiento de indicadores, reduciendo la improvisación en las actividades diarias.

Reactividad frente a la Planeación

Existe una necesidad latente de pasar de una operatividad reactiva a una gestión basada en datos y control financiero. La falta de sistemas de seguimiento a indicadores limita la toma de decisiones estratégicas por parte de la dirección.

Plan de Acción para la Mejora de la Gestión

Objetivo

Fortalecer la capacidad administrativa y operativa de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Guadalupe, mediante la estandarización de procesos, la modernización tecnológica y la optimización del talento humano para mejorar el servicio al ciudadano.

Tabla 2

Plan de acción inicial y porcentaje de cumplimiento esperado.

Dimensión / Variable	Objetivo Específico	Actividades Sugeridas	Plazo (Ejecución)	Resultado Esperado (Mejora)
Estructura y Talento Humano	Optimizar la carga laboral y técnica de la dependencia.	Gestión para la contratación de un apoyo jurídico permanente y capacitación en servicio al cliente.	Corto Plazo (1-3 meses)	Reducción de tiempos en trámites legales y mejora en la atención.
Gestión Documental y Tecnología	Asegurar la integridad y agilidad de la información institucional.	Implementar un sistema de archivo digital y organizar el archivo físico bajo normas vigentes.	Mediano Plazo (3-6 meses)	Eliminación de pérdida de expedientes y rapidez en consultas RUNT.
Procesos Administrativos	Estandarizar las funciones internas para evitar la reactividad.	Elaborar y socializar un Manual de Procesos y Procedimientos actualizado.	Corto Plazo (2 meses)	Claridad en las funciones del personal y reducción de errores operativos.
Servicio al Ciudadano	Establecer canales de retroalimentación con el usuario.	Implementar encuestas de satisfacción digitales y un buzón de PQRS dinámico.	Inmediato (1 mes)	Base de datos sobre percepciones ciudadanas para mejora continua.

Gestión Operativa	Modernizar la infraestructura tecnológica de la oficina.	Gestionar la actualización de equipos de cómputo y periféricos necesarios.	Mediano Plazo (6 meses)	Aumento en la productividad diaria y estabilidad del sistema.
-------------------	--	--	-------------------------	---

Nota. Este plan de acción se ha realizado con base en la experiencia de inmersión.

Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica

Metodología

Para el desarrollo de esta pasantía y la construcción de la propuesta de mejora, se aplicó una metodología con enfoque cualitativo y descriptivo, estructurada de la siguiente manera:

Tipo de Estudio

Se define como una investigación descriptiva, ya que se orienta a detallar las características, procesos y estados actuales de la gestión administrativa en la Secretaría de Tránsito. No solo se limita a la recolección de datos, sino que busca interpretar la realidad institucional para proponer soluciones pertinentes.

Método de Investigación

Se utilizó el método analítico-sintético.

Analítico. Se descompuso la organización en sus diferentes dimensiones (talento humano, tecnología, procesos y finanzas) para estudiar cada una por separado.

Sintético. Se integraron los hallazgos individuales para formular un diagnóstico global (Matriz FODA) y un plan de acción integral.

(Hernández Sampieri et al., 2014).

Fuentes de Información

Fuentes Primarias. Información obtenida directamente mediante la observación participante durante las 16 semanas de práctica y diálogos informales con los funcionarios y usuarios de la dependencia.

Fuentes Secundarias. Revisión de documentos institucionales, el Plan de Desarrollo Municipal 2024-2027, manuales de funciones existentes y normatividad vigente del Ministerio de Transporte.

Técnicas e Instrumentos de Recolección

Para garantizar la validez del diagnóstico, se emplearon las siguientes herramientas:

Observación Directa. Registro de la dinámica diaria, el flujo de usuarios y el manejo de los recursos tecnológicos y físicos.

Revisión Documental. Análisis de los archivos, bases de datos y registros de trámites para identificar cuellos de botella.

Matriz FODA. Instrumento técnico utilizado para el cruce de variables internas y externas, permitiendo la identificación de estrategias de mejora.

Fases del Proceso

Fase 1: Inmersión y Diagnóstico. Reconocimiento de las áreas y levantamiento de información inicial.

Fase 2: Análisis de Datos. Clasificación de los problemas detectados y estructuración de la matriz de diagnóstico.

Fase 3: Diseño de la Propuesta. Elaboración del plan de acción con objetivos y actividades sugeridas para la optimización de la gestión.

Desarrollo de las Prácticas en Inmersión

Descripción de las Actividades Realizadas

En el desarrollo y ejecución del plan de trabajo aprobado de la pasantía como opción de grado, se realizaron las siguientes actividades:

1. Organización y digitalización de archivos físicos y electrónicos correspondientes a la base de datos registrados en los aplicativos.
2. Impresiones de licencias, tarjeta de propiedad de tránsito.
3. Inscripciones y actualizaciones en el aplicativo RUNT a los usuarios.
4. Proyección de solicitudes de especies venales con su respectiva información.
5. Proyección y digitalización de certificados de libertad y tradición atendiendo las solicitudes.
6. Actualización y clasificación de archivos de documentos según normativas internas.
7. Atención de manera telefónica y presencial a usuarios del organismo.
8. Apoyo en cuanto a la recepción y distribución de correspondencia.
9. Actualización y clasificación de archivos de documentos según normativas internas.
10. Organización de carpetas de motocicletas, automóvil de servicio público y particular.
11. Diseñar vallas de publicidad para campañas masivas o personalizadas de educación vial con el fin de informar a conductores, peatones y agentes de control acerca de medidas preventivas y normas de tránsito que garantice la seguridad vial.
12. Apoyo en la actualización de formatos de la secretaria.

Hallazgos

Limitaciones Confrontadas en la Pasantía

Durante el desarrollo de la pasantía, se identificaron factores que restringieron el alcance óptimo de los procesos administrativos en la Secretaría de Tránsito y Transporte. Estas limitaciones, documentadas en los informes mensuales de avance, se resumen en:

Infraestructura Física y Almacenamiento. Se evidenció una falta de espacio adecuado para el manejo de la Secretaría, especialmente en lo que respecta al archivo documental. Esta limitación dificulta el cumplimiento de las normas archivísticas y pone en riesgo la integridad de los expedientes físicos.

Restricciones Tecnológicas. La carencia de software especializado para la gestión documental y la insuficiencia de equipos de cómputo modernos representaron un obstáculo para agilizar la atención al usuario y sistematizar la información de manera más eficiente.

Talento Humano y Asesoría Técnica. Se identificó una brecha en la disponibilidad de profesionales y asesores jurídicos permanentes. Esta limitación impacta la celeridad en la resolución de procesos legales y normativos propios del organismo de tránsito.

Riesgos de Seguridad Digital. La identificación de intentos de suplantación de identidad mediante correos falsos reveló la necesidad de fortalecer los protocolos de ciberseguridad y comunicación oficial de la entidad.

Aportes del Pasante a la Empresa

Como pasante se aportó beneficio significativo a la dependencia ya que se brindó apoyo administrativo el cual hizo que el funcionamiento de la Secretaría fuese más eficiente y oportuno se brindó conocimientos adquiridos a lo largo del programa como resolución de problemas, realización de estrategias, coordinación, proyección de documentos administrativos, liderazgo etc. Todo esto se representa en la satisfacción de los usuarios que cada día son atendidos en las

oficinas, prestar servicios de buena calidad favorece y le da un estatus de éxito a la empresa. la oportunidad a un estudiante de Administración de empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, considerando que sus estudiantes profesionales se caracterizan por ser líderes y gestores empresarial, con pensamiento crítico, autónomo, humanístico y prospectivo, capaz de entender la dinámica empresarial, de crear, dirigir o transformar las organizaciones.

Durante el periodo de pasantía, mi intervención no se limitó a la ejecución de tareas operativas, sino que se centró en proponer soluciones administrativas que optimizaran la gestión de la Secretaría de Tránsito y Transporte. Los principales aportes se detallan a continuación:

Optimización del Control Financiero

Se diseñó y propuso un sistema de control para el seguimiento de la ejecución presupuestal de los recursos propios de la Secretaría. Este aporte permite a la dirección tener una visión más clara de los ingresos y egresos, facilitando la planificación de futuras inversiones en infraestructura y contratación de personal especializado.

Diseño de Estrategias de Educación Vial

Se estructuró una propuesta de campañas de sensibilización vial dirigidas a conductores y peatones. Estas estrategias fueron diseñadas para ser aplicadas directamente en las zonas de atención al usuario, aprovechando los tiempos de espera para fomentar una cultura de seguridad vial en el municipio de Guadalupe.

Fortalecimiento del Servicio al Ciudadano

Con el objetivo de mejorar la transparencia y la comunicación bidireccional, se propuso la implementación de un Buzón de Sugerencias físico y digital. Este mecanismo permite recolectar de manera sistemática las inconformidades y recomendaciones de los usuarios, sirviendo como insumo para la mejora continua del servicio.

Apoyo a la Gestión Operativa y Metas

Colaboré activamente en la agilización de trámites críticos como la expedición de licencias de tránsito, suscripciones al RUNT, matrículas y traspasos. Mi intervención facilitó el flujo de documentos en momentos de alta demanda, contribuyendo directamente al cumplimiento de las metas operativas de la dependencia.

Protocolos de Seguridad de la Información

Ante la identificación de riesgos por intentos de suplantación de identidad mediante correos falsos, aporté en la socialización de medidas preventivas y en la revisión de los protocolos de comunicación oficial para proteger la integridad de los datos de la Secretaría y de los usuarios.

Aportes a la Institución Universitaria UNAD

Los aportes se evidencian en la mejora de procesos de acreditación y calidad. Para los entes reguladores, las prácticas son un indicador clave de calidad, un estudiante que destaca en su pasantía suele ser contratado, mejorando las tasas de inserción laboral de la universidad. El desempeño exitoso del pasante posiciona la imagen y reputación de la institución en el mercado, abre puertas para futuros convenios de investigación, patrocinios o programas de formación continua a través de alianzas estratégicas lo cual ayuda a fortalecer vínculos institucionales. Contribuye a identificar qué competencias técnicas o habilidades blandas necesitan ser reforzadas en el aula y asegurar que los conocimientos dados sean aplicables a problemas reales del entorno laboral.

La realización de esta pasantía permitió fortalecer el vínculo entre la academia y el sector público, generando los siguientes aportes para la UNAD:

Aplicación Práctica del Conocimiento. Se demostró la capacidad de los estudiantes del programa de Administración de Empresas para intervenir en escenarios reales, aplicando herramientas como la matriz FODA y sistemas de control financiero en la resolución de problemas institucionales.

Transferencia de Experiencia Regional. El análisis sistemático consignado en los 6 informes de avance sirve como caso de estudio sobre los desafíos administrativos que enfrentan las entidades públicas en municipios de sexta categoría, enriqueciendo el banco de experiencias de la universidad en la zona Sur.

Fortalecimiento Institucional. La entrega de un Plan de Acción técnico deja en alto el perfil profesional de la UNAD, posicionando a la universidad como un aliado estratégico capaz de generar soluciones que impactan positivamente en el desarrollo organizacional de la región.

Ética y Responsabilidad Social. Se evidenció el compromiso ético y la responsabilidad social del administrador unadista al proponer mejoras que buscan, en última instancia, un servicio público más eficiente y transparente para la comunidad guadalupana.

Tabla 3*Referencias teóricas.*

Autor	Descripción de la teoría
Frederick Taylor (1856-1915)	Su teoría se basó en la aplicación de principios científicos para mejorar la eficiencia en la producción, conocida como la gestión científica. Sus principales enfoques son: división del trabajo, estudio de tiempo y movimientos, selección y capacitación de trabajadores.
Elton Mayo (1880-1949)	Mejorar la satisfacción de los trabajadores al cambiar las condiciones ambientales, como la iluminación, la temperatura y el tiempo de descanso. Todos esos cambios tuvieron un efecto positivo.
Herbert Alexander (1916-2001) hacía especial énfasis en que las personas eran quienes debían tomar decisiones eficientes para beneficio de las organizaciones. Chester Barnard (1886-1961) Douglas McGregor (1906-1964) Rensis Likert (1903-1981)	El comportamiento humano y la satisfacción de las necesidades interpersonales de los empleados se hicieron más importantes para la administración. Un gerente que practica la teoría del comportamiento podría motivar el trabajo en equipo a través del fomento de un ambiente de colaboración.

Nota. Teniendo en cuenta las actividades realizadas durante la pasantía, se referencia las siguientes teorías de la administración.

En la empresa Municipio de Guadalupe dependencia de la Secretaria de Tránsito y Transporte, se implementó las técnicas de recolección de información, para establecer los planes de gestión, la cual se realizó mediante entrevistas individuales a funcionarios y ciudadanos, esto con el fin de conocer los conceptos que dirijan a una buena implementación de los planes de gestión, con los cuales se busca mantener un buen clima laboral, mantener el recurso humano motivado, ser efectivos y eficientes en la ejecución de las actividades y desarrollo de los diferentes procesos

Referentes Técnicos

Las técnicas que se usaron son las siguientes

Análisis, entrevistas, formatos, cronograma de actividades para cumplir con el tiempo de las actividades.

Descripción de la Tecnología Utilizada

Para llevar a cabo el desarrollo y cumplimiento a cabalidad de las actividades propuestas en el plan de trabajo, durante la pasantía, se hizo uso de las siguientes herramientas:

Computador, impresora, internet, correos institucionales, páginas web, celular.

Referentes Legales**Tabla 4**
Referencias legales.

Actividades	Norma
Evaluación de desempeño	Acuerdo 6176 de 2018 artículos 1 al 11 Acuerdo 565 de 2016
Rendición de cuentas	Conpes 3654 de 2010 Ley 489 de 1998: Artículo 33 Ley 1757 de 2015: Artículos 48 al 59
Gestión documental	Ley 1712 de 2014
Medición de la gestión desempeño institucional	Decreto 1083 de 2015
Plan acción anticorrupción	Circular conjunta 100-02 de 2016 Concepto 21161 de 2019
Gestión de desempeño institucional	Decreto 1083 de 2015, capítulo 1 al 4
Bienestar social	Concepto 330971 de 2021
Plan capacitación empleados	Decreto ley 1567 de 1998
Plan institucional de capacitación	Concepto 411551 de 2020

Nota. Referentes legales.

Resultados

Aportes Técnicos, Tecnológicos o Científicos de los Estudiantes Durante el Desarrollo de la Práctica

Descripción de las soluciones propuestas por los estudiantes a la problemática planteada y análisis de resultados y niveles de logros alcanzados

De acuerdo a los productos entregados en plan de trabajo se hizo un análisis de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Guadalupe (Huila) lo cual revela que es una entidad enfocada en la modernización de infraestructura vial y la formalización de trámites bajo el actual Plan de Desarrollo "Marca la Diferencia 2024-2027".

La Estructura está liderada Actualmente bajo la dirección de la Dra. Miriam Peñaloza Chaux.

La dependencia funciona como un organismo técnico adscrito a la Alcaldía Municipal de Guadalupe.

El área administrativa cuenta con personal de apoyo a la gestión para trámites y procesos asistenciales, con contratos de apoyo logístico orientados a la eficiencia operativa (limitado).

Es un organismo local encargado de planear y ejecutar políticas de movilidad, seguridad vial y regulación del transporte público y privado en la jurisdicción.

El Organismo lidera la gestión operativa y trámites, incluyen el traspaso de propiedad (con plazos actualizados según el Ministerio de Transporte), registro en el RUNT, gestión de licencias, traspasos y matrículas. y servicios de apoyo administrativo.

La secretaria dispone líneas de atención específicas publicadas en el portal oficial para resolver inquietudes sobre comparendos y documentación y dar atención al usuario.

En cuanto a los desafíos que presenta la Secretaría se evidencia en el análisis que, tiene varias limitaciones la cual retrasa la ejecución de las actividades entre ellas existe la falta de equipos tecnológicos que agilicen los procesos, implementación de software para el adecuado manejo del archivo, modernización de la infraestructura con espacios adecuados para el funcionamiento de la secretaria, capital humano profesional o técnico que apoye en los procesos administrativos y operativos.

Tabla 5

Resultados del plan de acción ejecutado por la pasante.

Dimensión / Eje	Objetivo Específico	Actividades Realizadas / Sugeridas	Informe de Referencia	Impacto / % de Avance Esperado
Gestión Administrativa y Financiera	Optimizar el seguimiento de recursos para fortalecer la operatividad de la oficina.	Diseño y aplicación de un sistema de control financiero para el presupuesto de recursos propios.	Informe 4	100% (Ejecutado por la pasante como modelo de control).
Procesos y Trámites	Agilizar la radicación y respuesta de trámites vehiculares y de licencias.	Apoyo en la expedición de licencias, suscripciones RUNT, matrículas y trasposos.	Informe 2	90% (Logrado mediante el apoyo operativo constante).
Infraestructura y Archivo	Modernizar el sistema archivístico bajo normas técnicas vigentes.	Presentar proyecto para mejora de espacio físico y adquisición de software especializado para archivo.	Informes 1 y 2	30% (Diseño de propuesta; la ejecución depende de presupuesto municipal).
Seguridad Vial y Educación	Fomentar la cultura vial y el conocimiento de los servicios en los usuarios.	Desarrollo de campañas de educación vial presenciales y propuesta de difusión virtual de servicios.	Informe 3	70% (Campañas realizadas; la difusión virtual es sugerencia a largo plazo).

Servicio al Ciudadano	Implementar canales de retroalimentación y comunicación efectiva con el usuario.	Propuesta de implementación de un Buzón de Sugerencias y refuerzo de protocolos de comunicación oficial.	Informe 6	100% (Propuesta técnica entregada y socializada).
Seguridad de la Información	Mitigar riesgos de fraude y suplantación de identidad en procesos digitales.	Identificación de vulnerabilidades por correos falsos y socialización de medidas preventivas.	Informe 6	80% (Identificación de riesgos y medidas de contingencia aplicadas).

Nota. Este plan de acción está basado en los informes realizados durante la pasantía.

Experiencias Adquiridas

Como pasante pude contribuir al mejoramiento de las actividades que se realizan en la Secretaría de Tránsito y Transporte, logrando reforzar las tareas administrativas y operativas de esta dependencia. Logre contribuir con el análisis y elaboración de informes, dejando en evidencia sus fortalezas, debilidades y oportunidades, también se dejó en evidencia, los aspectos y actividades a mejorar, con las entrevistas realizadas se obtuvo información importante para establecer mejoras en cuanto al servicio que se presta teniendo en cuenta las recomendaciones que sugirieron los entrevistados. Al fortalecer la gestión administrativa de la empresa se logró optimizar el acceso a expedientes de vehículos y multas, los cuales logra reducir el riesgo de inconsistencias y se mejora la transparencia en la gestión de recursos públicos. La modernización administrativa permite que los movimientos de procesos sean lineales y adecuados, logrando un equilibrio en la carga laboral y eliminando demoras innecesarias en trámites, eso se refleja en la eficiencia y calidad del servicio.

Durante el desarrollo del ejercicio de la pasantía pude identificar varios aspectos a mejorar a la cual se dio recomendaciones a la institución en cuanto a la elaboración de proyectos y convenios de presupuesto que sean ejecutados y sirva para la adquisición y obtención de los diferentes equipos tecnológicos, materiales para el desarrollo de las diferentes actividades, contratación de profesionales y auxiliares administrativos, y, mejoras en la infraestructura de la dependencia que faciliten el manejo administrativo y operativo de la Secretaría.

Conclusiones

Se logró realizar un diagnóstico integral de la Secretaría de Tránsito y Transporte de Guadalupe, mediante el cual se evidenció que, si bien existe una base legal y estratégica alineada al Plan de Desarrollo Municipal, persisten brechas operativas significativas en cuanto a infraestructura tecnológica y estandarización de procesos que limitan la capacidad de respuesta institucional.

La identificación y análisis de los problemas y desafíos principales permitió concluir que la dependencia requiere una transición urgente hacia la digitalización de la gestión documental. La dependencia excesiva de procesos manuales no solo ralentiza la atención al ciudadano, sino que genera riesgos en la integridad de la información técnica y administrativa del organismo.

Se diseñó una propuesta de Plan de Acción que articula soluciones realistas a corto y mediano plazo en las dimensiones de talento humano, tecnología y servicio al ciudadano. Este instrumento demuestra que es posible optimizar la gestión administrativa mediante la reorganización de funciones y la implementación de controles internos, incluso dentro de las limitaciones presupuestales propias del sector público.

El desarrollo de la pasantía permitió fortalecer las competencias profesionales en administración, facilitando la aplicación de métodos analíticos para la solución de problemas reales. La interacción directa con la gestión pública subrayó la importancia del factor humano y la ética profesional como motores de cambio para lograr una administración más eficiente y cercana a las necesidades de la comunidad guadalupana.

Se puede concluir que durante el desarrollo de la pasantía tuve la oportunidad de conocer mejor el manejo de la actividad empresarial, laborando en la empresa de la Alcaldía Municipal bajo la dependencia de la Secretaría de Tránsito y Transporte y con la supervisión de la Dra. Miriam Peñaloza, se pudo otorgar conocimientos adquiridos del programa de Administración de

Empresas los cuales se vieron evidenciados en una organización reconocida por su compromiso con la excelencia y la innovación en el sector.

Una administración organizada facilita la ejecución de proyectos lo que se refleja en mayor seguridad vial y competitividad para el municipio. El aporte que ofrece el factor humano, más exactamente el practicante y la actualización tecnológica aseguran que el organismo pueda adaptarse a las normativas nacionales y responder oportunamente a las necesidades de la comunidad.

Recomendaciones

A la Dirección de la Secretaría de Tránsito y Transporte

Se recomienda adoptar formalmente el Plan de Acción propuesto en este informe como una hoja de ruta para la vigencia actual. Es fundamental priorizar la transición hacia procesos digitales, iniciando con un programa piloto de gestión documental que permita reducir la dependencia del papel y mitigar los riesgos de pérdida de información administrativa.

A la Alcaldía Municipal de Guadalupe

Teniendo en cuenta el diagnóstico de necesidades tecnológicas, se sugiere gestionar ante las estancias pertinentes (Gobernación o Gobierno Nacional) la adquisición de software especializado para organismos de tránsito y la renovación del parque tecnológico (computadores y escáneres). Esta inversión es indispensable para cumplir con los estándares de interconexión con el RUNT y mejorar la competitividad del municipio.

En el área de Talento Humano

Se recomienda establecer un programa de capacitación continua para los funcionarios en temas de ética pública, actualización normativa en seguridad vial y servicio al ciudadano. Asimismo, es importante revisar las cargas laborales identificadas en el diagnóstico para evaluar la viabilidad de contratar personal de apoyo técnico en épocas de alta demanda de trámites.

En cuanto al Servicio al Ciudadano

Se sugiere implementar de manera permanente canales digitales de comunicación (como redes sociales institucionales o líneas de WhatsApp para citas) y mecanismos de medición de satisfacción (encuestas rápidas). Esto permitirá humanizar el servicio, reducir las filas presenciales y obtener datos reales para la mejora continua de la atención.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Se recomienda continuar fortaleciendo los convenios de pasantía con la administración pública municipal, ya que estos espacios permiten que los futuros administradores de empresas contribuyan con soluciones técnicas a problemáticas reales, fomentando el desarrollo organizacional en regiones con recursos limitados.

Referencias Bibliográficas

- Alcaldía Municipal de Guadalupe Huila <https://www.guadalupe-huila.gov.co/alcaldia/codigo-de-etica>
- Alcaldía Municipal de Guadalupe. (2024). *Nuestro Municipio: Historia*. Recuperado de <https://www.guadalupe-huila.gov.co/>
- Congreso de la República. (2002). *Ley 769 de 2002 - Gestor Normativo*. Funcionpublica.gov.co. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5557#:~:text=Subt%3A%20Registro%20Inicial-Expide%20el%20C%C3%B3digo%20Nacional%20de%20Tr%C3%A1nsito%20Terrestre,las%20v%C3%ADas%20del%20territorio%20nacional>.
- Secretaria de Tránsito y Transporte transito@guadalupe-huila.gov.co
- Taylor, F. W. (1978). *Principios de la administración científica*. Argentina: EL ATENEO. https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/30891/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Archivo General de la Nación. (2014). *Gestión Documental: Guía de implementación para la administración pública*. Imprenta Nacional de Colombia. https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicaciones/V15_Guia_SGDEA_WEB.pdf

EVA. (2017). *Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA*. Guía de Implementación de Un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/guia-de-implementacion-de-un-sistema-de-gestion-de-documentos-electronicos-de-archivo--sgdea>

Apéndices

Apéndice A

Evidencias de la práctica final

https://drive.google.com/drive/folders/1aYYh2TLUyT5NcRl9eTVmq_xfVuCSAuVc?usp=shari

ng