

**RESUMEN ANALÍTICO PARA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO
(RESUMEN ANALÍTICO ESTRUCTURADO O RESUMEN ANALÍTICO EN
EDUCACIÓN)-RAE²:**

1. Información general del documento	
Tipo de documento	Trabajo de pre-grado o de grado / Tesis de pre-grado o de grado
Tipo de impresión	Digital
Nivel de circulación	Público
Título del documento	Diagnóstico Estratégico para el Proyecto Productivo Expendio del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Acacias - Meta (E.P.M.S.C.A)
Autor	Sulpicio Sánchez Sánchez
Director	No Tiene
Publicación	Bogotá D.C, 13 de Septiembre de 2017, 171 Paginas.
Unidad patrocinante	Universidad Santo Tomas Abierta y a Distancia, Facultad de Ciencias y Tecnologías, Programa de Administración de Empresas.
Palabras clave	Proyecto productivo, Caracterización de un Expendio, Mapa de Procesos, Subsistema de la Penitenciaría Nacional de Acacias, Proceso Administrativo de un Expendio, Cultura Organizacional, Diagnostico del Proyecto Productivo.

2. Descripción del documento
<p>El ejercicio de la Práctica Administrativa tiene como propósito integrar todo el proceso de estudio que se da a lo largo del programa de administración de empresas, por las líneas del autoaprendizaje y la investigación, bases del quehacer académico; teniendo en cuenta que el objeto de estudio son las organizaciones procurando hacerlas más productivas (eficiencia) y buscando también el cumplimiento de sus objetivos (eficacia).</p> <p>Permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la formación educativa profesional, como lo son los elementos, métodos, técnicas e instrumentos que forman parte de tópicos como cultura organizacional, proceso administrativo, proceso de negocio, prestación del servicio, entre otros.</p>

²Adaptado y revisado por el profesor Antonio Gamma Bermúdez de la Especialización en Pedagogía para la Educación Superior.



La Práctica Administrativa, se ha llevado a cabo en el Proyecto Productivo *expendio*, creado dentro del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Acacias – Meta (E.P.M.S.C.A), considerado como una unidad económica que se enfoca en la prestación de un servicio como lo es la venta de bienes de consumo a través de los diferentes puntos de venta ubicados en cada uno de los pabellones. Entendiendo que esta unidad económica no se desarrolla en las mismas condiciones que aquellas empresas que funcionan en un entorno estable, permanente y dinámico que aborda una estructura social más amplia.

3. Fuentes del documento

Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración* (10° ed.). México: Pearson Educación.
Blank, L. (2002). *La Administración de Organizaciones: un enfoque estratégico* (3° ed.). Cali, Colombia: Universidad del Valle.
De Velasco, J. (2013). *Gestión por Procesos* (5° ed.). Bogotá, Colombia: Alfaomega.
Hernández, J. Gallarzo, M. & Espinoza, J. (2011). *Desarrollo Organizacional, enfoque latinoamericano* (1° ed.). México: Pearson Educación.
Díaz, M. Vélez, L. & Ramírez, H. (2004). *Plan de Acción y Sistema de Oportunidades P.A.S.O: una estrategia para el tratamiento penitenciario*. Bogotá, Colombia: Imprenta nacional de Colombia.
Código Penitenciario y Carcelario – Ley 65 de 1.993, concordado con la Ley 1709 de 2014 – Reforma Penitenciaria y Carcelaria.
Martínez, C. (2001). *Estadística Aplicada* (1° ed.). Colombia: Pearson Educación.

4. Contenidos del documento

El diagnóstico se centró en tres ejes de análisis: a) área de gestión de la dirección, b) área de gestión de procesos operativos y, c) área de gestión y relación con los clientes.

El primer eje, en su respectivo diagnóstico se detecta una problemática relacionada con el ejercicio del liderazgo y la consolidación del estilo autocrático; lo que conlleva a no garantizar una óptima gestión que dinamice el fortalecimiento y desarrollo de los subsistemas.

En el segundo eje, se detecta como problema la mala gestión del recurso humano vinculado, por falta de una capacitación adecuada y de estrategias comerciales; en donde se percibió que las actividades se ejecutan al ritmo de la costumbre y la improvisación.

Y en el último eje, se percibe como falencia la falta de empoderamiento comercial por parte del recurso humano, toda vez, que el proyecto productivo *expendio* no está al servicio de los intereses de los clientes (satisfacción) y no posee una estrategia de penetración de mercado.

La correlación y la concurrencia de los tres ejes permite que la solución sea estructural por cuenta de la aplicación de la alianza público – privada para ser concesionada a un operador privado.



5. Metodología del documento

Este trabajo está estructurado de acuerdo a la metodología propia de la Evaluación Práctica en sus tres fases, para lograr construir plenamente los respectivos diagnósticos a partir del contacto inicial u observación directa por medio del cual se enfoca en los eventos objetivos objeto de estudio abordando el servicio en varias ocasiones tanto en el espacio cotidiano como en los de los días de visita; reforzándolo con sondeos desprevénidos a otros usuarios con el fin de caracterizar la concepción del servicio.

De igual manera, se empleó como técnicas de recolección de información, la entrevista, aplicándose a funcionarios vinculados; la recopilación documental, a través de la cual se tuvo acceso a la información de precios de venta y listados de productos comercializados y; la encuesta, con el fin de conocer la dinámica de operación del servicio desde la perspectiva de los clientes, los elementos y valoración de satisfacción del servicio con respecto a la disposición de lo que se demanda, compra por impulso y promedio del valor de la compra diaria.

Así mismo, se emplearon fundamentos teóricos como, el desarrollo organizacional, herramienta de respuesta al cambio; el proceso de toma de decisiones; entre otros, que facilitan el diagnóstico en todo su contexto en torno a sus problemáticas, permitiendo así que se determinen las alternativas de solución en cada una de las áreas para ser llevadas a un exitoso fin.

6. Conclusiones del documento

Con el diagnóstico y análisis de las respectivas zonas (de gestión, de operación y de gestión con los clientes) se llega a la misma línea de solución, *concesión del Proyecto Productivo expendio PNA a un operador privado*, a pesar que se aplicaron herramientas y/o enfoques diferentes.

En este sentido, la celebración de un contrato de concesión entre la entidad estatal – INPEC – y un concesionario privado, para operar el ente económico, a) facilita el mejoramiento de este, b) el buen uso de autoridad y responsabilidad, c) el rendimiento adecuado del recurso humano, d) el funcionamiento de un sistema de control adecuado, y e) garantiza el proceso de negocio a través de la ampliación del mercado y de un buen ajuste de operación (prestación del servicio).

No obstante, lo anterior es definitivo para el éxito y proyección de la unidad económica, toda vez, que genera cuantiosos beneficios tanto para el concesionario como para el establecimiento penitenciario.

En resumen, el diagnóstico forma parte de un primer paso hacia una real gestión que conlleva a la alta gerencia a tomar decisiones que consideren importantes, ya que son ellos quienes básicamente tienen algo significativo que ganar con un análisis acorde a sus circunstancias y necesidades. (Sánchez, 2015, p.168)



7. Referencia APA del documento

Sánchez, S. (2016). *Diagnóstico Estratégico para el Proyecto Productivo Expendio del Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de Acacias Meta (E.P.M.S.C.A)*. Villavicencio, Colombia: Universidad Santo Tomás.

Elaborado por:	Sulpicio Sánchez Sánchez.
Revisado por:	

Fecha de elaboración del resumen:	13	09	2017
--	----	----	------





BOGOTÁ- PBX: (571) 5878797 Línea gratuita nacional: 01 8000 111 180

Carrera 9-n.º51 11/ www.usta.edu.co/ contactenos@usantotomas.edu.co

VICERRECTORÍA GENERAL DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA- Tel: (571) 5950000

Carrera 10-n.º7250/ www.ustadistancia.edu.co/admisiones@ustadistancia.edu.co

Institución de Educación Superior sujeta a la inspección y vigilancia del Ministerio de Educación Nacional- SNIES 1704



Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Secretaría de Educación

V. geraopor... 010a