

**DISEÑO DE UN PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ENFOCADO
EN LOS SERVICIOS DE LA ONG ASOCIACION CULTURAL CASA DEL NIÑO
DEL MUNICIPIO DE VILLA RICA- CAUCA PARA EL AÑO 2014 -2019.**

MARIA XIMENA POSSU CATACOLI

DOCENTE

RONALD YONNY GONZALEZ MEDINA
Magister en Ciencias de la Organización

UNIVERSIDAD DEL VALLE- SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
TRABAJO DE GRADO
2014

**DISEÑO DE UN PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ENFOCADO
EN LOS SERVICIOS DE LA ONG ASOCIACION CULTURAL CASA DEL NIÑO
DEL MUNICIPIO DE VILLA RICA-CAUCA PARA EL AÑO 2014 - 2019.**

MARIA XIMENA POSSU CATACOLI

DOCENTE

RONALD YONNY GONZALEZ MEDINA
Magister en Ciencias de la Organización

UNIVERSIDAD DEL VALLE- SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
TRABAJO DE GRADO
2014

CONTENIDO		PÁG.
INTRODUCCIÓN.		9
1. APROXIMACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO		11
1.1. Planteamiento del Problema.		13
1.2. Formulación de la pregunta problema.		14
1.3. Sistematización del problema.		14
1.4. Objetivos		14
1.4.1. Objetivos Generales.		14
1.4.2. Objetivos Especifico		14
1.5. Justificación.		15
1.6. Marco Teórico		16
1.7. Marco conceptual.		29
1.8. Marco contextual.		34
1.9. Marco Jurídico.		36
1.10. Metodología.		40
2. CARACTERIZACION DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO		45
2.1. Historia de la Asociación Cultural Casa del Niño		51
2.2. Presentación de la Organización		49
2.3. Estudios de Entornos		57
2.3.1. Análisis del Macro ambiente		57
2.3.2. Entorno Demográfico		59
2.3.3. Entorno Económico		62
2.3.4. Entorno Socio- Cultural		66
2.3.5. Entorno Jurídico		69
2.3.6. Entorno Político		72
2.3.7. Entorno Tecnológico		74
3. ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO		78
3.1. Elaboración del plan estratégico.		78
3.2. Estrategias para el sostenimiento y fortalecimiento de la Asociación Cultural Casa del Niño.		81
3.2.1. Programa Producción Agropecuaria.		82
3.2.2. Programa Juventud y Niñez.		84
3.2.3. Programa Mujer Genero y Desarrollo.		87
3.2.4. Programa Educación y Cultura.		90
3.2.5. Programa Salud y Medio Ambiente.		93

3.2.6	Programa Administración y Gestión.	96
3.3.	Estrategias enfocadas al servicio al cliente.	99
3.3.1	Estrategias de Mando	103
3.4.	Sistema de Control Estratégico	104
3.4.1	Sistema de Comunicación	107
4.	CONCLUSIONES	111
5.	RECOMENDACIONES	113
6.	BIBLIOGRAFIA	116
7.	ANEXOS	120

TABLA DE FIGURAS

	Págs
FIGURA 1. ESCALA DE NECESIDADES DE ABRAHAM MASLOW.	16
FIGURA 2. ANALISIS DOFA MICHAEL PORTER.	22
FIGURA 3. MODELO DE LA PRODUCTIVIDAD.	25
FIGURA 4. ESTRATEGIA DE SERVICIOS DE PHILIP KOTLER	27
FIGURA 5. MAPAS DE COLOMBIA, DEPARTAMENTO DEL CAUCA Y EL MUNICIPIO DE VILLA RICA	35
FIGURA 6. LOGO DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO	57
FIGURA 7. PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN DE VILLA RICA	61
FIGURA 8. DATOS ESTADISTICOS DE LOS HOMBRES Y MUJERES	61
FIGURA 9. POBLACIÓN VS EDAD	61
FIGURA 10. CUADRO DE VALORES ORGANIZACIONALES PARA LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO	102
FIGURA 11. ESTRATEGIA ENFOCADA EN EL SERVICIO AL CLIENTE-PROPUESTO	105
FIGURA 12. ORGANIGRAMA DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO- PROPUESTO	106
FIGURA 13. INDICADORES COMO SISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO PARA LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO- PROPUESTO	96

TABLA DE FOTOGRAFIAS

FOTO 1.	PERSONAL DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO 2003.	Págs 52
FOTO 2.	PLANTA FISICA ANTERIOR	81
FOTO 3.	NUEVAS INSTALACIONES EN COMPAÑÍA DE ALGUNOS FUNCIONARIOS DE LA ORGANIZACIÓN.	82
FOTO 4.	EL CENTRO AGROPECUARIO DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO DONDE SE REALIZAN ACTIVIDADES AGRICOLAS Y PECUARIAS CON LA COMUNIDAD.	82
FOTO 5.	ESCUELA DE DERECHOS HUMANOS Y LOS JOVENES QUE HACEN PARTE DE ESTA ACTIVIDAD QUE LIDERA EL PROGRAMA NIÑEZ Y JUVENTUD.	85
FOTO 6.	REPRESENTA UNO DE LOS MUCHOS GRUPOS DE MUJERES QUE VIENEN DESARROLLANDO ACTIVIDADES PRODUCTIVAS CON EL APOYO DEL SENA EN ESTE CASO ES UNA PANADERIA.	87
FOTO 7.	CAPACITACIÓN REALIZADA PARA EL FORTALECIMIENTO DE TODOS LOS PROGRAMAS.	90
FOTO 8.	BRIGADA DE SALUD REALIZADA POR LA ORGANIZACIÓN PARA LA COMUNIDAD CON EL APOYO DE LA S-NORTE 3.	93
FOTO 9.	LA CONTADORA DE LA ORGANIZACIÓN Y EL COORDINADOR DEL PROGRAMA PRODUCCIÓN AGROPECUARIA	96
FOTO 10.	PORTE DEL PROGRAMA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EN SU NUEVA PLANTA FISICA.	98
FOTO 11.	PORTE EXTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN.	99

DEDICATORIA

Un eterno agradecimiento al padre celestial por haberme permitido estar en este mundo adquiriendo cada nuevo día mucha sapiencia.

A la Universidad del Valle por haberme dado la oportunidad de estar en la mejor universidad de Colombia adquiriendo conocimientos y experiencia a lo largo de mi carrera profesional.

A mis docentes por esa gran capacidad de orientar y guiarme en este proceso de sabiduría y especial a mi tutor de grado Magister en Ciencias de la Organización Ronald Yonny González Medina por su paciencia en el desarrollo de mi tesis.

A cada uno de los colaboradores de la Asociación Cultural Casa del Niño por su apoyo incondicional y a mi madre, hermanas y amigos por su comprensión, entereza, animo, para llegar a este peldaño pero no sin antes premiar a dos personas que desde el cielo me enrutaron en este camino para llegar a esta meta

RESUMEN

El presente diseño de Direccionamiento Estratégico enfocado en los servicios de la ONG Asociación Cultural Casa del Niño, es la identificación de las debilidades y amenazas con las que cuenta esta institución en el momento. Para que se visualice, analice, verifique y se tomen las decisiones pertinentes, las cuales generaran una mejora continua en cada uno de los servicios que esta organización ofrece y que con lleva hacia el cumplimiento de la meta planteada que pueden ser: a corto, mediano y largo plazo según el compromiso de la organización. Por lo que se hace necesario generar estrategias que ayuden no solo a la comunidad sino también a la organización para que tanto sus colaboradores como su colectividad se sientan a gusto con la atención prestada y se goce de una comunicación fluida. Contando como base fundamental en el desarrollo de su progreso el talento Humano de la organización, reflejado en el compromiso, dedicación y empoderamiento que brinda cada uno de los colaboradores en el desarrollo de las diferentes actividades que realiza lo que da como resultado que la organización sea más competitiva e importante en el país.

ABSTRACT

This design Strategic Management services focused on the NGO Casa Cultural Association of the Child, is the identification of the weaknesses and threats that comprise this institution at the time. For display, analyze, verify and relevant decisions are taken, which generate continuous improvement in each of the services this organization provides and that leads to the fulfillment of the stated goal can be: short, medium and long as the commitment of the organization. So it is necessary to create strategies that help not only the community but also to the organization both as his party colleagues feel comfortable with the attention and enjoy smooth communication. Counting as the foundation in developing talent Human progress of the organization, reflected in the commitment, dedication and empowerment which gives each of the collaborators in the development of the various activities performed which results in the organization is most competitive and important in the country

INTRODUCCIÓN

En Colombia las organizacionales no gubernamentales u (ONG), juegan un papel fundamental en el desarrollo de la economía del país, ya que suplen las necesidades insatisfechas que el gobierno no realiza, en su defecto es demasiado poca, se encuentran en nuestro Código Civil, que las reconoce en dos tipos de personas jurídicas sin ánimo de lucro: las corporaciones y las fundaciones. Estas modalidades son las que aún hoy siguen siendo la norma vigente, pues en nuestro país no ha sido reglamentado por el Congreso el campo de acción, características, recursos y control de las (ONG) en sentido específico.

Las (ONG) actúan en dos vías: como canal de comunicación e interlocución entre el Estado y el ciudadano común, y como tribuna privilegiada desde la cual los ciudadanos se unen en una sola voz para expresar sus preocupaciones e intereses. La mayor parte de las ONG nacen y se mantienen gracias al financiamiento puntal de los proyectos que llevan adelante (excepto las más grandes), proveniente principalmente de instituciones públicas (organismos bilaterales, multilaterales entre otros.) o fondos privados (Agencias privadas, donantes particulares entre otros).

En los procesos de globalización especialmente en la economía en la que el país se hace partícipe se ha visto que sólo las empresas con mayor sentido de organización y estrategias son las que se sostienen con mayor firmeza en el mercado; con atención al cliente y con una reconocida imagen en el mercado. Es por esto que los empresarios en el país han decidido mejorar sus servicios, para que estos sean más competitivos frente a los nuevos mercados que son cada día más exigentes.

Mejorar los servicios no es una tarea fácil ya que es entrar a cambiar hábitos y costumbres de los colaboradores desde las directivas hasta todo el personal operativo, es un cambio de mentalidad al interior de la organización.

La Asociación Cultural Casa del niño, es una (ONG), que cuenta con 43 años de creación en los cuales ha logrado el reconocimiento a nivel regional, departamental y nacional a través del desarrollo de sus programas como: Producción Agropecuaria, Niñez y Juventud, Mujer Genero y Desarrollo, Educación y Cultura, Salud y Medio Ambiente y Administración y Gestión. Con el apoyo de la cooperación nacional e internacional, en los últimos años se ha visto un poco debilitado el servicio ofrecido a la comunidad en gran medida por la falta de gestión e innovación y las nuevas políticas de apoyo de las ONGS internacionales quienes ha limitado un poco los proyectos que son la base de la organización.

Es así como el Diseño de un Plan de Direccionamiento estratégico enfocado en los servicios a la Asociación Cultural Casa del Niño, para el periodo 2014-2019, el cual es el trabajo de investigación, busca contribuir al mejoramiento de los servicios que ofrece esta organización que permita mayor competitividad y generando nuevas estrategias de mercado.

La primera parte del proyecto consiste en la realización de antecedentes de la Asociación Cultural Casa del niño, donde se enseña el lugar exacto de desarrollo de este proyecto de igual manera los objetivos general y específicos, así mismo se utilizara apoyo en otras tesis que hablen del mismo tema o algo similar como marco referencial y lo más importante es tener en cuenta de acuerdo al tema los autores más sobresalientes que me permitan tener conceptos teóricos que soporten este trabajo.

Un segundo capítulo nos hace referencia al diagnóstico de la organización en donde se contó con el apoyo de los colaboradores, el director y personal de la junta directiva quienes a través de los métodos de observación y entrevistas se logró vivenciar los principios, misión, visión, objetivos etc. Teniendo en cuenta cada uno de los entornos en los cuales se mueve la organización y marcados bajo la teoría del Serna Gómez. A partir de allí se utiliza el mecanismo de la matriz Dofa, como forma de conocer la realidad de la organización que para mayor facilidad se hace por programas en donde se vivencian las debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas con las que cuenta la institución.

El tercer Capítulo del proyecto contiene el diseño de un plan operativo enfocado en los servicios al cliente, que permite alcanzar los objetivos a corto mediano y largo plazo mediante el desarrollo de metas, cuadro de actividades y cuadro de programación general para cada uno de los programas de la organización así mismo genera a los colaboradores acciones, funciones, medios y responsabilidades que contribuyan a la consecución de la meta.

Un cuarto y quinto capítulo del proyecto consiste en las conclusiones y recomendaciones que están orientadas a observación y análisis considerando los objetivos generales y específicos, el análisis DOFA, estrategias, plan operativo, con base en cada actividad a realizar en los programas.

El sexto Capítulo del proyecto es la bibliografía que son todos los libros que sirvieron como base para la realización de este proyecto investigativo así mismo la webbibliografica que son todos los artículos consultados en la paginas web como marco de referencia para esta investigación.

1. APROXIMACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Los antecedentes relacionados a continuación son monografías y artículos consultados en la Universidad del Valle sede Norte del Cauca, en temas relacionados con el servicio al cliente. Los cuales se utilizan para la investigación del proyecto de grado con el fin de obtener aportes teóricos, metodológicos y hallazgos que sirvieron como marco de referencia para el desarrollo del proyecto, relacionados a continuación.

Gestión Humana y Estrategia Organizacional. Aguilera Castro Adriana, Cali - Valle (2006).

Este artículo presenta el aporte de los procesos de gestión humana a la conformación, desarrollo y Cumplimiento de la estrategia organizacional en una empresa multinacional del sector manufacturero. Se realizó una propuesta de agrupación de la gestión humana en seis procesos principales. Una vez establecidos estos procesos se determinaron los aspectos de la estrategia que se desarrollarían a nivel teórico para identificar y analizar el aporte de la gestión humana a la Estrategia organizacional.

El Servicio al Cliente y su Incidencia en las Ventas de la Industria la Raíz del Jean del Cantón Pelileo. Tubon Punguil María Elizabeth, Ambato – Ecuador, (2011).

El presente artículo nos habla de la industria la Raíz del Jean de Cantalón Polileo, pretende aplicar un plan estratégico de servicio al cliente ya que el cliente es la razón de ser de la organización, y en la actualidad este servicio es pobre o incipiente generando clientes insatisfechos y disminución de las ventas, a través de lo estratégico de ventas se busca aumentar la productividad, Centrándose mucho en el talento humano de la organización, factor fundamental de la misma, motivándole y estando siempre dispuesto a mejorarlas continuas a través de capacitaciones y de experiencias vividas que permitan el crecimiento de la organización. Convirtiendo el servicio en el eje diferenciador por más competencia que halla.

Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial. Mildred de Jesús Rodríguez Álvarez, coatzacoalcos, Veracruz-México, octubre de 2004.

El siguiente artículo nos habla de la calidad del servicio al cliente en una empresa de Química Industrial, se ve perturbada debido a la falta compromiso del gerente y colaboradores afectando el desarrollo económico de la organización. Porque a partir de la utilización de métodos de calidad la organización en su conjunto reduce costos y aumenta utilidades generando mayor productividad y disminuyendo los errores en la misma. Este plan estratégico integra acciones que se lleva a cabo en un periodo de cuatro años, relacionados con un modelo de calidad.

Diseño de un Sistema de Costeo Basado en Actividades, Balboa La Paz Bolivia, 2010. Paz Fernando Diego.

El siguiente artículo hace referencia al sistema de Costeo Basado en Actividades (ABC), surgió de manera incipiente en los años 60 y su auge se traslada a los años 80. Debido a los incrementos en la relevancia en los métodos tradicionales de contabilidad, que en sus inicios la industria dependía de la labor que realizara el hombre. Los costos indirectos en las empresas eran generalmente bajos comparados con la actualidad.

El ABC es un método sistemático de planeación, control y gestión, de causa y efecto para asignar el costo de las actividades, servicios, clientes o cualquier objeto de costo. Asigna los costos basados en dos principios fundamentales como son: Las actividades consumen recursos y los productos consumen actividades.

Análisis, Formulación y Elaboración del Modelo de Atención al Cliente del Departamento de Gestión de Infraestructura Codensa S.A ESP, Posso Sánchez Catherine, Pereira-Colombia, 2010.

El siguiente artículo hace referencia al Análisis y formulación y elaboración del Modelo de Atención al cliente del Departamento de gestión de infraestructura Condensa S.A. ESP, es una empresa consolidada en la prestación, distribución y comercialización de energía eléctrica y telecomunicaciones que en la actualidad necesita mejorar el servicio al cliente por lo que plantea un modelo para servicio de calidad al cliente junto con sus áreas de apoyo, para que optimicen recursos e incrementen productividad.

Las conclusiones que podemos sacar de las anteriores monografías y artículos consultados en la Universidad del Valle sede Norte del Cauca son: en un 60% porcientos los trabajos consultados se encuentran enfocados al direccionamiento estratégico de las organizaciones y un 20% están orientados a creación de empresas y otro 20% están alineados a monografías.

Los periodos relacionados hacen referencia entre los años 2006-2011 los cuales cuenta con una gran incidencia en talento humano como factor fundamental en la productividad de la organización. Los trabajos hacen énfasis en la planeación, control y gestión como forma de mejora continua de las organizaciones, cualificándolas cada día en diferentes procesos y procedimientos existente de tal manera que se pueda brindar un servicio de alta calidad donde exista una comunicación fluida entre los clientes y los colaboradores que permita que estos se fidelicen a la organización.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Asociación Cultural Casa del Niño hace 43 años presta sus servicios a la comunidad del municipio de Villa Rica y los municipios vecinos en los programas de Producción Agropecuaria, Niñez y Juventud, Mujer Género y Desarrollo, Educación y Cultura, Salud y Medio Ambiente y administración y Gestión, estos servicios benefician a la comunidad desde la niñez hasta el adulto mayor en: apoyo técnico, pecuario, medicina tradicional, medicamentos, fondo rotario de crédito para el apoyo de actividades productiva, programas de vivienda, educación especial y secundaria. Fue creada en la década de los setenta en la Vereda de Agua Azul del Municipio de Villa Rica Cauca por un grupo de jóvenes bachilleres, ha presentado un crecimiento al interior, no solo en su talento humano sino también en su infraestructura, lo que ha mejorado las condiciones de la organización, pero ha desencadenado dificultades en la prestación de los servicios y en el alcance de sus objetivos.

En la actualidad la Asociación Cultural Casa del Niño, cuenta con espacios amplios para brindar servicios de capacitación a los pobladores del municipio de Villa Rica y los municipios vecinos. Hipotéticamente se cree que el espacio está siendo inadecuado y las capacitaciones no siempre están acorde, esta falencia se ve reflejada en la poca cobertura que brinda en los diferentes programas como: Producción Agropecuaria, Niñez y Juventud, Mujer Género y Desarrollo, Educación y Cultura, Salud y Medio Ambiente y Administración y Gestión que maneja a nivel regional, generando insatisfacción en la comunidad.

Por tal motivo se hace necesario identificar cuáles son los factores internos y externos que hacen que la organización no cumpla con el objetivo misional de contribuir con el mejoramiento de las condiciones de vida de los pobladores de esta región.

1.2 FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA

- ✚ ¿Cómo diseñar un Plan de Direccionamiento Estratégico enfocado en los Servicios de la ONG Asociación Cultural Casa Del Niño del municipio de Villa Rica- Cauca, 2014-2019?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ✚ ¿Cuál es la estructura de la organización?
- ✚ ¿Cuáles son los procesos realizados por la asociación cultural casa del niño?
- ✚ ¿Cuáles son las actividades operativas de la asociación cultural casa del niño?
- ✚ ¿Cuáles son los sistemas de control que se utilizan de la organización?

1.4 OBJETIVO GENERAL

- ✚ Diseño de un Plan de Direccionamiento Estratégico Enfocado en los Servicios de la ONG Asociación Cultural Casa del Niño del municipio de Villa Rica-Cauca 2014 - 2019.

1.4.1 OBJETIVO ESPECIFICO

- ✚ Realizar un diagnóstico a la organización a través de un análisis interno y externo de la organización.
- ✚ Formular estrategias para el sostenimiento y fortalecimiento de la asociación cultural casa del niño.
- ✚ Diseñar un plan operativo enfocado en el Servicio al Cliente.
- ✚ Hacer un sistema de Control Estratégico.

1.5 JUSTIFICACIÓN

PARA LA UNIVERSIDAD

Es importante para la Universidad del Valle, seguir generando profesionales con altos estándares de calidad, que la posesionan el país y a nivel internacional como una de las mejores del mundo por su gran capacidad de eficiencia, agilidad con cada uno de los profesionales que ella genera.

PARA LOS AUTORES

Este trabajo permitirá aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de la carrera de Administración de Empresas. Logrando de esta manera contribuir a aplicarlos en la Asociación Cultural Casa del Niño de tal forma que se logre mejorar el servicio que en la actualidad esta viene prestando en el Norte del Cauca. Además de cumplir con los requisitos para optar por el título de Administración de Empresas. Aplicarlos en la Asociación Cultural Casa del Niño de tal forma que se logre mejorar el servicio que en la actualidad esta viene prestando en el Norte del Cauca. Además de cumplir con los requisitos para optar por el título de Administración de Empresas.

PARA LOS CLIENTES POTENCIALES

Los clientes actuales o potenciales recibirán un servicio más acorde y oportuno con las necesidades que presentan. En la medida que se gestionen proyectos tanto nacionales como internacionales que contribuyan con que la comunidad pueda gozar de mejores servicios.

PARA EL DESARROLLO DE LA REGIÓN

Es importante realizar este direccionamiento estratégico a la Asociación Cultural Casa del Niño, ya que esta viene generando dificultades en la prestación del servicio. Razón por la cual se ha generado en la comunidad cierto descontento ya que siempre la población del norte del cauca, ha visto a esta organización como una posibilidad de crecimiento organizativo y generador de desarrollo social en el Norte del Cauca. La Asociación Cultural Casa del Niño se ha caracterizado por generar en la comunidad actividades desarrollo intelectual, organizativo, recreativo tanto a nivel individual como grupal es así como a partir de todo este conocimiento ha salido líderes y lideresas con altos conocimientos organizativos quienes vienen trabajando en pro del desarrollo social de la población del Norte del Cauca, pues conocen su problemática y saben que una de la forma de contribuir es precisamente a través del conocimiento, sensibilización y del trabajo grupal.

1.6 MARCO TEORICO

El presente marco teórico ilustra las diferentes teorías y conceptos que se utilizaron como marco de referencia y fundamentación para la realización del direccionamiento estratégico de la Asociación Cultural Casa del Niño. En donde se encuentran teorías como es La Teoría de las Necesidades, Teoría de la Burocracia, Teoría de las Organizaciones, Matriz Dofa, Principios de la Calidad, Concepto de Calidad, los diez principios del nuevo marketing, y la Teoría contingencial y autores como son: Abraham Maslow, Max Weber, Peter Drucker, Edward Deming, Kaoru Ishikawa, Philip Kotler y Skinner.

La primera teoría es la teoría de las Necesidades de Abraham Maslow, la cual propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta categoría se modela identificando cinco categorías de necesidades que se construyen considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo, considerando que solo cuando una necesidad está razonablemente satisfecha, se alcanzará una nueva necesidad. Las cinco categorías de necesidades son:

Las Necesidades Fisiológicas son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: hambre, sed, abrigo, de sexo, refugio, agua entre otras;

Las Necesidades de Seguridad cuando las necesidades fisiológicas están en gran parte satisfechas surge un segundo escalón orientado hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección; entre esta necesidad se encuentra la seguridad física, de empleo, de ingresos, familiar, salud, contra el crimen de la propiedad personal;

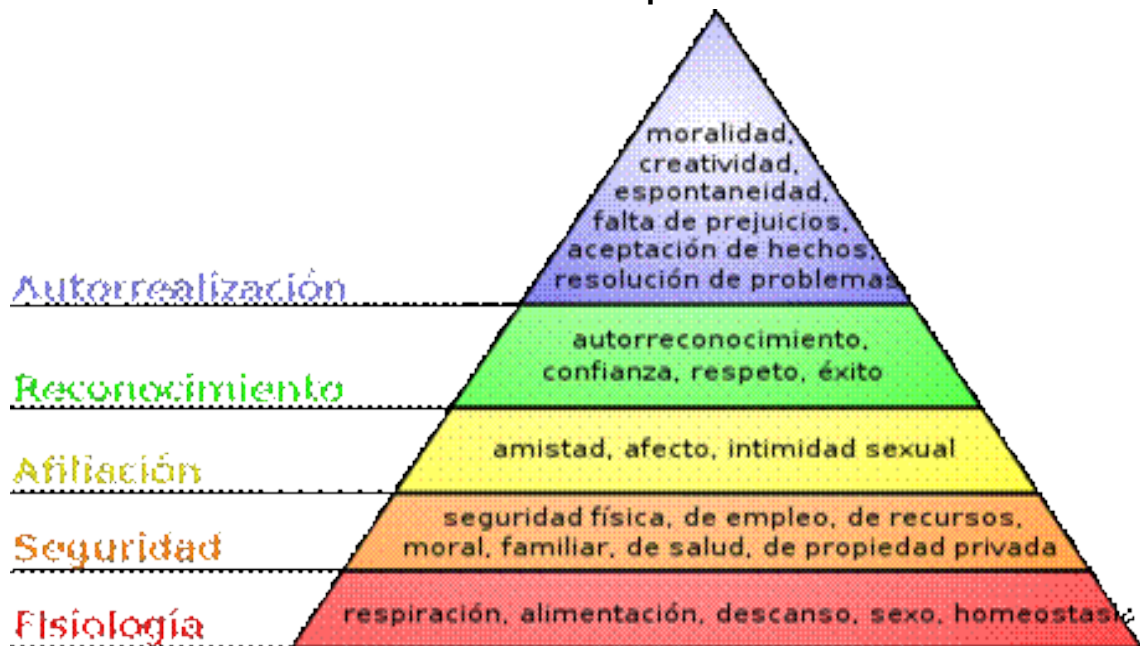
Las Necesidades de Afiliación esta surge cuando las necesidades de seguridad están medianamente satisfechas contienen amor, afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y está orientada a superar los sentimientos de soledad y perturbación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente ser aceptado en una comunidad¹ ;

¹ CHIAVENATO Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración (2006), traducido por Andrés Moreno Acuña, 7ª Edición, Editor Mc Graw- Hill.

Las Necesidad de Reconocimiento cuando las tres primeras necesidades estén medianamente satisfechas, surgen las necesidades orientadas hacia el autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás, la satisfacer estas necesidades las personas se sienten seguras de sí mismas y valiosas dentro de una comunidad, cuando estas necesidades no se encuentran satisfechas las personas se sienten inferiores y sin valor. Destacando el respeto de sí mismo, la autoestima, status, el reconocimiento, confianza, libertad entre otros;

Las Necesidad de Autorrealización son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía, Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer “lo que la persona nació para ser” es decir el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar entre otras².

**Figura 1. ESCALA DE LAS NECESIDADES –
Desarrollada por. Abraham Maslow**



Fuente. Teorías del desarrollo organizacional (1962)

² Chiavenato Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración (2006), traducido por MORENO ACUÑA Andrés, 7ª edición, Editor Mac Graw- Hill.

El segundo aspecto del marco teórico, teoría de la burocracia de Max Weber, La cual se define como una forma de organización que se basa en las conductas racionales para alcanzar objetivos. Surge hacia las décadas de 1940 debido a la falta de respuestas hacia los problemas organizacionales en las empresas, la necesidad de formular un enfoque más amplio y completo tanto de la estructura de la empresa, como de los participantes de esta.

Las características de la escuela burocrática son el rechazo de los principios universales de la administración, el carácter legal de las normas y reglamentos, la burocracia está unida por normas y reglamentos previamente establecidos por escrito, carácter formal de las comunicaciones, las reglas, decisiones y acciones administrativas se formulan y registran por escrito, carácter racional y división del trabajo, los recursos (maquinaria, equipo, edificios humanos), son utilizados racionalmente con base a la división del trabajo y de las funciones, Impersonalidad en las relaciones, esa distribución de actividades se hace impersonalmente, es decir sólo en términos de cargos y funciones y no de personas, Jerarquía de autoridad. La burocracia es una organización que establece los cargos según el principio de jerarquía, cada cargo inferior debe estar bajo control y la supervisión de un superior y ningún cargo queda sin control o supervisión, rutinas y procedimientos estandarizados. La organización fija las reglas y normas técnicas, regulan las conductas de quienes ocupan cada cargo, cuyas actividades deben ejecutarse de acuerdo con las rutinas y procedimiento fijados por las reglas y normas técnicas, competencia técnica, las personas son escogidas por méritos, a través de evaluaciones o exámenes.

Según Max Weber, a cada tipo de organización corresponde también un tipo de autoridad, donde los principales son la autoridad tradicional cuando los subordinados consideran que las órdenes de los superiores son justificadas por que esa fue siempre la manera como se hicieron las cosas (empresas familiares, artesanales), el jefe impone el poder en todo. En la autoridad carismática los subordinados aceptan las operaciones del superior como justificadas, a causa de la influencia de la personalidad y del liderazgo del superior con el cual se identifican, la legitimación de la autoridad se produce de las características personales carismáticas del líder y de la devoción y arreglo que consigue imponer a sus seguidores³.

La autoridad racional, legal o burocrática. Es cuando los subordinados aceptan las órdenes de los superiores como justificadas, porque están de acuerdo con su

³ WEBER Max, Economía y Sociedad, editorial fondo de Cultura Económica, traducido por .MEDINA ECHAVARRIA J, edición Winkelmann, FCE, México 1964.

conjunto de normas que consideran legítimos, y de los cuales se deriva el poder de mando. Presenta siete dimensiones; formalización, división del trabajo, principios de Jerarquía, impersonalidad, competencia técnica, separación entre propiedad y administración y profesionalización del empleo.

Las ventajas que podemos encontrar son: la racionalidad con que se actúa para lograr objetivos, la precisión en el conocimiento de los deberes y su correcta aplicación, ya que cada uno sabe lo que debe hacer, como debe hacerlo. Las órdenes se entregan en forma escrita y solo la recibe quien debe recibirla, lo que a la vez reduce los errores.

Existe menos fricción entre los trabajadores, ya que cada funcionario sabe lo que se espera de él y cuáles son los límites entre sus responsabilidades y las de los demás, y existe una subordinación de los más nuevos respecto de los más antiguos de modo que el superior pueda tomar decisiones que afecten al nivel más bajo. Existe un alto nivel de confiabilidad, ya que el negocio es conducido de acuerdo con las reglas conocidas, y un gran número de casos similares se tratan metódicamente de manera sistemática.

La Tercera teoría es la escuela operacional o del proceso administrativo de Peter Drucker, surgió por la necesidad de utilizar los conceptos válidos y relevantes de la teoría clásica y es la más utilizada en todas las organizaciones a nivel mundial. Para los neoclásicos la administración consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un fin común con un mínimo de recursos. Que las sociedades industrializadas se convierten cada vez más en sociedades de organizaciones.

En el resto del mundo, en vías de desarrollo, el camino es también el mismo; sin embargo, en muchos ámbitos públicos y privados, tales como la administración de proyectos de desarrollo de empresas, de organizaciones sin fines de lucro, la presencia del órgano “administración” es aún una práctica que sigue desarrollándose⁴.

En 1969, en su obra *The Age of Discontinuity: Guidelines to Our Changing Society*, Ducker auguró el mundo post-industrial. Escribió sobre la sociedad de organizaciones, en la que la función de una organización es hacer productivos los conocimientos. Las organizaciones profesionales son organizaciones del conocimiento. Lo estratégico de éstas es que pertenecen a las organizaciones del

⁴ Chiavenato Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración (2006), traducido por MORENO ACUÑA Andrés, 7ª edición, editorial Mac Graw Hill.

conocimiento, y a la manera como aprenden a desarrollar su administración y su producción.

Las empresas administran y producen productos, servicios y conocimientos. En algunos casos, estos conocimientos se capitalizan y almacenan y en otros se pierden o no se los toma en cuenta. Las principales características de la teoría Neoclásica son que en primer lugar hace relación a la práctica administrativa ya que únicamente tiene validez cuando es operacionalizada en la destreza.

En segundo lugar; Reafirma relativamente los postulados clásicos. Los neoclásicos retoman gran parte del material desarrollado por la teoría clásica, precisando nuevas dimensiones y reestructurando de acuerdo con las contingencias de la época actual, dándose una configuración más amplia y flexible. Los conceptos de estructura organizacional, relaciones de línea y asesoría, el problema de autoridad y responsabilidad, la departamentalización y toda la avalancha de conceptos clásicos realineados dentro de un nuevo enfoque neoclásico.

El tercer lugar hace énfasis en los principios generales de la administración. Los principios de la administración que los clásicos utilizaban como “leyes” científicas son retomados por los neoclásicos como criterios más o menos elásticos en la búsqueda de soluciones administrativas prácticas. El estudio de la administración para algunos autores se basa en la presentación y discusión de principios generales de cómo planear, cómo organizar, cómo dirigir y cómo controlar.

El cuarto lugar resalta los objetivos y resultados. Toda organización existe, no para sí misma, sino para alcanzar objetivos y producir resultados. Es función de los objetivos y resultados que la organización debe estar enfocada, estructurada y orientada. Los objetivos justifican la existencia y la operación de una organización. Uno de los mayores productos de la teoría neoclásica es la llamada administración por objetivos (APO)⁵.

En Quinto lugar, el eclecticismo de la teoría neoclásica. Los autores neoclásicos a pesar de basarse mucho en la teoría clásica, son ampliamente eclécticos y recogen el contenido de casi todas las teorías administrativas: relaciones humanas, la teoría estructuralista, la teoría del comportamiento, la teoría de la burocracia, la teoría matemática y la teoría de sistemas. Debido a este eclecticismo, la teoría neoclásica se considera como una teoría clásica actualizada

⁵DRUCKER PETER, La sociedad post- capitalista, Editorial Secretario de Publicaciones de la Universidad de Sevilla-España (2010).

con los conceptos de la administración moderna y dentro del modelo ecléctico que representa la formación del administrador de hoy.

En Sexto lugar la administración como técnica social. Todas las instituciones son organizaciones, y en consecuencia tienen una dimensión administrativa común. Al formular una teoría de las organizaciones, Drucker destaca que hay tres aspectos importantes.

El primer aspecto en cuanto a los objetivos; las organizaciones no viven para sí mismas son medios, son órganos sociales que pretenden la realización de esa tarea social. En segundo aspecto en cuanto a la administración; todas las organizaciones son diferentes en sus objetivos, en sus propósitos, mas son esencialmente semejantes en el área administrativa. Y el tercer y último aspecto en cuanto al desempeño; son los individuos los que hacen, deciden y planean, mientras que las organizaciones son ficciones legales, pues por sí mismas nada hace, nada dicen, nada planean. Cada organización debe ser considerada desde el punto de vista de la eficiencia y de la eficacia⁶.

La cuarta teórica es la matriz DOFA (también conocida como matriz FODA o análisis SWOT en inglés, es un análisis de vulnerabilidad que se utiliza para determinar el desempeño de la organización ante una situación crítica específica que está afectando la empresa.

El análisis DOFA en conjunto con otros estudios complementarios como son el perfil de amenazas y oportunidades en el medio (POAM), el perfil de competitivo (PC), el perfil de capacidades y fortalezas internas (PCI), y si es posible, una base de referencia del medio (Benchmarking), entre otros métodos de diagnóstico empresarial, permiten presentar un panorama general de la empresa dentro del medio en el cual se debe mover. Vale recordar que hoy por hoy, debido a la facilidad de aplicación del análisis DOFA, este también se utiliza ampliamente para estudiar problemas técnicos críticos en áreas muy distintas a la diseñada⁷.

Se aplica con éxito en procesos de planta, logística, penetración de mercados, preparación de portafolios de inversión, estructuración empresarial, aplicación de políticas internas, planeación estratégica, nuevas inversiones, implementación de procesos, evaluación de nuevas tecnologías y muchos temas más.

⁶ DRUCKER PETER, La sociedad post- capitalista, , Editorial Secretario de Publicaciones de la Universidad de Sevilla- España (2010)

⁷SERNA GOMEZ Humberto, gerencia Estratégica, y gestión, Universidad Santo Tomas, Editorial Legis, Bogotá- Colombia 1997.

De esta forma se debe construir una matriz de acciones y estrategias que se relacionan con cada una de las celdas de la matriz DOFA, las mismas se deben agrupar: Estrategias y Acciones DO: En este grupo de acciones se deben reunir los planes conducentes a cada una de las debilidades que se consideraron como oportunidades de mejoramiento del grupo de trabajo o que representan ajustes positivos para el proyecto.

Las Estrategias y Acciones DA; son el grupo de acciones que se deben reunir los planes conducentes a cada una de las debilidades que se consideraron como amenazas para el proyecto. Estas acciones deben ser muy precisas y lo suficientemente analizadas, ya que representan debilidades del grupo de trabajo que ponen en riesgo directo el éxito del proyecto. El nivel de prioridad de estas acciones se debe considerar como muy alto.

Las Estrategias y Acciones FO; son el grupo de acciones se deben reunir los planes conducentes a cada una de las fortalezas internas o externas que fueron consideradas como oportunidades que tienen el grupo de trabajo para potencializar y asegurar el éxito del proyecto. Es así, que se deben presentar acciones que permitan aprovechar al máximo estas fortalezas que están de nuestro lado en la ejecución del proyecto⁸.

Figura 2. MATRIZ DOFA-
Desarrollada por Michael Porter



Fuente. Introducción a la teoría General de la Administración

Una quinta teoría es los principios de la calidad de Edwards Deming, a quien se le acredita el haber popularizado en el Japón el control de la calidad, a pesar de ser norteamericano. Se le admira sobre todo por la creación de un sistema de

⁸ SERNA GOMEZ Humberto, gerencia Estratégica, y gestión, Universidad Santo Tomas, Editorial Legis, Bogotá- Colombia 1997.

control estadístico, sus aportes van más allá de sus técnicas, comienza con la alta gerencia pero sostiene que la compañía debe adoptar sus 14 puntos de su sistema de todos los niveles que son: El primero crear y difundir entre los empleados una declaración de misión. La dirección debe mostrar constantemente su compromiso con esta declaración. Deming dice que la definición empieza y termina teniendo como eje al cliente o usuario.

El segundo nivel es adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional. Dice Deming no podemos aceptar más los niveles llenos de errores, material no adecuado para el trabajo, personas que no saben cuál es su trabajo y que tienen miedo para preguntar, daños por manipulación, métodos anticuados de formas para el trabajo, personas que no saben cuál es su trabajo, supervisión inadecuada ineficaz, alta rotación de directivos. El tercer nivel es redefinir el propósito de la inspección y de la autoridad para el mejoramiento de los procesos. La inspección cien por ciento rutinaria, para mejorar la calidad equivale a planificar los defectos, confirmando que el proceso no tiene la capacidad requerida para cumplir las especificaciones.

El cuarto nivel finaliza la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de las metas del precio. Deming provoca a las organizaciones buscar solo un vendedor de cada insumo y de esta manera crear una relación de lealtad y confianza. El quinto nivel es mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios. En una organización cada tarea, actividad, trabajo u operación forman parte de un proceso y sólo comprendiendo de cada una de ellas cumplen con la estrategia de servicio al cliente o usuario y se podrá brindar un mejor producto. El sexto nivel es instituir el entrenamiento con base en un sistema y las necesidades. Controlar un proceso exige comprender el sistema y la forma en que pueda ser afectado. Deming sostiene que una vez que un grupo de trabajo se desempeña de forma estable, Los efectos y problemas no son fallas de los trabajadores sino del sistema⁹.

El séptimo nivel es enseñar e instituir el liderazgo para la mejora continua. se necesita un nuevo liderazgo, el liderazgo es no dirigir a través del miedo, sino por la confianza mutua. El octavo nivel es expulsar el temor, crear confianza y crear un clima de innovación, la gente debe sentir innovación respecto a lo que hace.

⁹ SERNA GOMEZ Humberto, gerencia Estratégica, y gestión, Universidad Santo Tomas, Editorial Legis, Bogotá- Colombia 1997.

El noveno nivel es optimizar el esfuerzo de los equipos, grupos y áreas de staff también hacia las metas y propósitos de la empresa. Los esfuerzos de cada uno dentro de la organización deben ser aprovechados para cumplir con la misión. El décimo nivel es eliminar las exhortaciones a la fuerza de trabajo. Una vez puesta en marcha la cultura de calidad, las exhortaciones sobran. Dice Deming hágalo bien a la primera vez.

El décimo primer nivel es eliminar las cuotas numéricas de producción. Dándole prioridad a la calidad del proceso. El décimo segundo nivel es remover las barreras que roban a la gente el orgullo de la manufactura. El orgullo esta en contribuir a la calidad y estar consciente de la participación del proceso productivo. El décimo tercer nivel es fomentar el auto mejoramiento de la calidad de vida. No se debe dar miedo en preparar a la gente ya que al mejorar mediante la capacitación su desempeñándose potencializa. El décimo cuarto nivel es emprender acciones para la transformación. Un programa de mejora de la mejora se debe sostener con una estructura interna, que facilite los procesos de mejora continua, pero se debe evitar la burocratización¹⁰.

Se hace importante tener en cuenta como administradores las siete enfermedades mortales de la gerencia para no ser víctima de ninguna de ellas como la Falta de constancia en los propósitos, énfasis en las ganancias a corto plazo y dividendos de inmediato, evaluación por rendimiento, clasificación de méritos o revisión anual de resultados, movilidad de los ejecutivos, gerencia de la compañía basándose solo en cifras visibles, costos médicos excesivos, costos excesivos de garantías. Se hace necesario, permanente y obligatorio utilizar como medio de ayuda el modelo de productividad o PHVA, que no es otra cosa que: planear, hacer, verificar y actuar, es la estrategia de mejora continua para la organización. Plan o planear es establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener el resultado esperado. Do o hacer es implementar los nuevos procesos y llevar a cabo el plan, colocando fecha en la cual se valla a desarrollar lo implementado.

Cheveck o verificar es pasar de un periodo de tiempo previsto de ante mano volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los objetivos y

¹⁰ SERNA GOMEZ Humberto, gerencia Estratégica, y gestión, Universidad Santo Tomas, Editorial Legis, Bogotá-Colombia 1997.

especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora. Acto actuar: ejecutar las actividades programadas¹¹.

**Figura 3. MODELO DE PRODUCTIVIDAD –
Desarrollada por W. Edwards Deming**



Fuente. Introducción a la teoría general de la administración

La sexta teoría es el concepto de calidad total según Kaoru Ishikawa, es autor de varias obras en la que se destaca la administración creativa, fue una de las primeras personas que se dio cuenta de la importancia del trabajo en equipo para romper las estructuras y principios de autoridad Taylorista, sistemas típicos en aquel tiempo en Japón. Afirmó que la calidad es una teoría revolucionaria de la administración que se caracteriza por las siguientes metas estratégicas; busca la calidad antes que las utilidades; desarrolla el infinito potencial de los empleados mediante la educación, la delegación y el respaldo positivo;

Crea una orientación hacia el consumidor a largo plazo tanto fuera como dentro de la organización; comunica a través de la organización hechos y datos estadísticos y utiliza la medición como una motivación; desarrolla un sistema de toda la compañía que hace que todos los empleados centren su atención en las implicaciones relacionadas con la calidad de cada decisión y acción, en todas las etapas del desarrollo del producto o servicio, desde su diseño hasta su venta.

¹¹ Koonzt Harold, Weilrich, Editorial Mac Graw Hill, Cap.1.

Kaoru Ishikawa señala que el enfoque de calidad total se puede apoyar en los gráficos del proceso o la herramienta de calidad total que permite analizar los procesos pasó a paso desde sus inicios hasta la obtención del producto deseado y conocer cada una de las fallas. La hoja de registro y listado de verificación; formato impreso en el cual aparecen los ítems que se van a registrar.

El Diagrama de Pareto es una grafica de barras que muestra la distribución de los datos registrados de mayor a menor, para destacar los problemas con base a los de mayor frecuencia o incidencia. Ishikawa considera que es básico para analizar y resolver los problemas por mala calidad del producto.

El Diagrama Causa y Efecto ó (espina de pescado) busca conocer la raíz del problema. Análisis de correlación y dispersión es la muestra de la relación de correspondencia entre dos variables. El Control de mando permite observar la variabilidad de las fallas durante el proceso a través del tiempo. Los Histogramas son representación gráfica y ordena los datos basados en una hoja de registro¹².

La séptima teoría son los Diez Principios del Nuevo Marketing según Philip Kotler, en donde el servicio se constituye como un producto no tangible que no deja de ser un producto y reúne las siguientes características; un servicio se produce en el instante de prestarlo, no se puede crear de antemano o mantener en preparación. Un servicio no se debe producir, inspeccionar apilar o almacenar; generalmente se presta, donde quiera que esté el cliente está más allá de la influencia inmediata de la gerencia.

El producto no se puede demostrar, ni se puede mandar por anticipado una muestra del servicio para la aprobación del cliente. La persona que recibe el servicio no tiene nada tangible, el valor del servicio depende de su experiencia personal. La experiencia no se puede vender o pasar a un tercero. Si se prestó inadecuadamente, un servicio no se puede revocar. La seguridad de la calidad debe ocurrir antes de la producción y no después de la producción. La prestación del servicio generalmente, requiere interacción humana en algún grado. Las expectativas del receptor del servicio son parte integral de su satisfacción con el resultado.

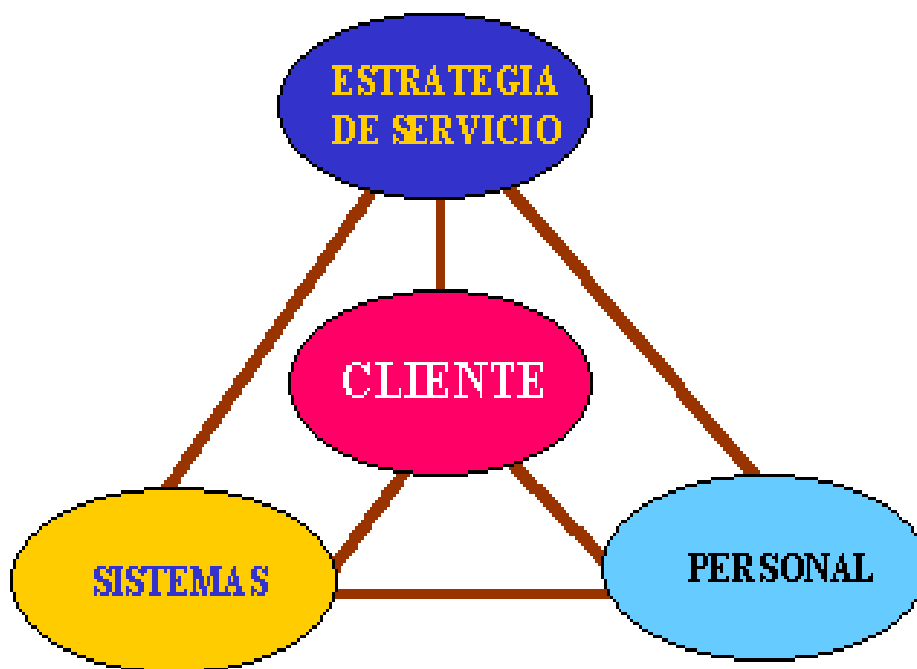
La calidad del servicio en gran parte es algo subjetivo. Notamos que no estamos sugiriendo que cada servicio pueda o deba poseer cada una de las características o que estas son las únicas características que pueda tener el servicio. Estas

¹² MIRANDA GONZÁLES Francisco Javier, CHAMORRO MERA Antonio, RUBIO LA COBA Sergio, Análisis y Planeación de la Calidad, Editorial Delta Publicaciones, 1era. Edición, Madrid- España (2007)

características representan una imagen de un tipo muy especial de transacción entre el comprador y el vendedor. La transacción se le llama al servicio.

Una estrategia de servicio eficiente posiciona su servicio en el mercado. Se compone del juego de tres conceptos la misión del negocio y los valores motores de la organización combinados con tres procesos fundamentales del pensamiento es posible lograr un enfoque de muchos significado en las necesidades y expectativas de los clientes que cree una diferencia en el mercado. Una buena investigación de mercado y el análisis apropiado de sus resultados es uno de los principales puntos de partida para llegar a una buena estrategia de servicios¹³.

**Figura 4. ESTRATEGIA DE SERVICIO –
Desarrollado por Philip Kotler**



Fuente. Fundamentos del Marketing.

La octava y última teoría es la Contingencial de Skinner, la cual enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa, ya que todo depende del enfoque contingente, toda vez que existe una relación funcional entre

¹³ Kotler p. Dirección de Mercadotecnia, Editorial Pretice Hall. Hispanoamérica S.A. México 1993; HERNANDEZ y RODRIGUEZ Sergio. Introducción a la Administración un enfoque teórico Practico.

las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de organización.

Esta teoría propone que no existen principios universales, toda vez que de acuerdo a este enfoque hay modelos y planes apropiados para situaciones específicas, que no funcionan para otras, en el plan de contingencia la organización es primordial para el correcto funcionamiento de la empresa, ya que no es posible concebir a la empresa con nivel institucional y sin nivel intermedio, el enfoque de contingencia afirma que no existe forma única de organizar y administrar que sea aplicable a todas las empresas sino cada una de acuerdo al medio ambiente serán las situaciones y condiciones, ya que de ello dependerá el desarrollo de sus actividades y el logro de sus objetivos.

El concepto contingencia de Burrhus Frederic Skinner involucra tres elementos como son estado ambiental, conducta y la consecuencia. Se destaca que no se alcanza la eficiencia siguiendo un único y exclusivo modelo organizacional. Existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas, apropiada para el alcance de los objetivos de la organización. No se avanza con una única forma de organizarse con el fin de alcanzar los objetivos. En un comienzo se contó con una teoría clásica de Taylor y Fayol, en donde la administración giraba en torno de los cargos o funciones y en la estructura organizacional como forma de alcanzar la eficiencia, en la época de los años treinta se inició a tener en cuenta la teoría de las relaciones humanas y con ello se despreocupa de las máquinas, del método de trabajo, la organización formal y los principios de la administración y se preocupa por el hombre y su grupo social, se pasa del aspecto técnico al psicológico.

Ante la ausencia permanente del Gobierno en varias regiones del país, especialmente en aquellas donde la pobreza más evidente y se vive el rigor de la marginalidad, la población ha buscado una salida y es la organización comunitaria y la creación de organizaciones de base, que buscan apoyo en las organizaciones no gubernamentales las cuales responden a las necesidades de la población y entran a suplir la carencia del Estado en las regiones y en donde la presencia de éste es casi nula¹⁴.

1.7 MARCO CONCEPTUAL

¹⁴ KARL Albercht y ZEMKE Ron, Gerencia de Servicios, Bogotá 3era Edición 2000; COLUNGA DÁVILA Carlos Calidad en el servicio, edición reimpresa, Editorial Panamericana.

Basado en los objetivos propuestos para elaborar este trabajo, es así como el conjunto de teorías y métodos indispensables, se determinara la claridad en los conceptos que permitan avanzar eficientemente en las actividades y tareas propuestas.

Administración: Proceso de planeación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización, usando los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas¹⁵.

Afrocolombiano: Se utiliza para determinar aquellas personas que habitan en Colombia, descendientes de aquellas que fueron traídos como esclavos de África por los colonizadores españoles¹⁶.

Agroindustrial: Es una organización que participa directamente o como intermediaria en la producción agraria, procesamiento industrial o comercialización nacional y exterior de bienes comestibles o de fibra¹⁷.

Asohofrucol: Organización gremial, agro-empresarial, orientada a satisfacer las necesidades de los productores de frutas, hortalizas, plantas aromáticas especias y medicinales del país, a través de la representación y asesoría en la producción, el procesamiento, comercialización y la promoción del consumo sano de las mismas, para lo cual ejecuta planes, programas y proyectos con recursos propios y externos con personal competente¹⁸.

Autocensura: No decir lo que realmente se piensa.

Autogestión: Gestionados por los mismos trabajadores¹⁹.

Burocracia: Se emplea de la capacidad que tiene una organización de cualquier tamaño en aplicar con éxito sus acciones en el proceso de llevar a cabo una misión o propósito de concretar un acuerdo. Generalmente la palabra es relacionada con las entidades gubernamentales, corporaciones y organizaciones no gubernamentales. La Burocracia no solo se encarga que esa misión que se llevara a cabo no solo cumpla con los objetivos a ejecutar, sino que también busca la forma de optimizar su cumplimiento para obtener la mayor eficiencia posible y al menor costo posible de los recursos²⁰.

Calidad: Es la satisfacción de un cliente, cuando se cumple con los requisitos del servicio²¹.

¹⁵ MÉNDEZ ÁLVAREZ; Carlos Eduardo. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Pág. 101.

¹⁶ <http://institucioneducativajosemariacabal.blogspot.com/2/06/2010>

¹⁷ <http://agroindustriaperu.galeon.com/06/06/2013>

¹⁸ <http://www.asohofrucol.com.co/SGC/index.html>. 05/05/2010

¹⁹ KLIKSBURG Bernardo, Gerencia Social, 05/05/2010.

²⁰ www.conceptodefinicion.de/burocracia/ 17/12/2012

²¹ DÁVILA Carlos, Calidad en el servicio, editorial panorama 1998.

Capital: Conjunto de bienes producidos que sirven para producir otros bienes. Es toda suma de dinero que no fue sumada por su propietario, sino que ha sido ahorrada y colocada en el mercado financiero²².

Capital Humano: Conjunto de conocimientos, entrenamientos y habilidades poseídas por las personas que las capacitan para realizar labores productivas con distintos grados de complejidad y especificación²³.

Competitividad: Es la capacidad que tiene una empresa e organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destaca en el entorno socioeconómico en que actúan²⁴.

Control estratégico: también conocido como control organizacional es un sistema que se basa en planeamiento estratégico en donde se establece puntos de referencia, reglas, métodos dispositivos para medir la congruencia, el avance, la eficiencia, la eficacia de y efectividad de las metas estratégicas y permite además una mejor comprensión de la crisis²⁵.

Control de Calidad: Es un sistema de métodos de producción que económicamente generan bienes o servicios de calidad acordes con los requisitos de los consumidores²⁶.

Cultura de la organización: Consenso que favorece la prestación de un bien o servicio²⁷.

Cliente: Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios²⁸.

Diagnostico Estratégico: Forma útil para no perder de vista los problemas y la forma en que estos deben estar organizados analizando el entorno, el cual se desenvuelve actualmente la organización.

²² www.encyclopedia de economía. Copyright© 16/06/2013

²³ STANTON Michael, ETZEL Bruce y Walker, Fundamentos del Marketing (2004), 13ª edición, traducido por PALOS BÁEZ tr Enrique, editorial Mac Graw Hill,

²⁴ Degerencia.com.articulo.competitividad.empresarial.un.nuevo-concepto. 23/09/2008

²⁵ www.control estrategico.virtual.unal.edu.co.15/12/2013.

²⁶ MIRANDA GONZÁLES Francisco Javier, CHAMORRO MERA Antonio, RUBIO LACOBIA Sergio, Análisis y planeación de la calidad, editorial Delta publicaciones, 1era. Edición, Madrid- España 2007.

²⁷ DRUCKER Peter, las organizaciones Cultural post-capitalista, editorial secretario de publicaciones de la universidad de Sevilla – España 2000.

²⁸ <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>. 17/07/2012.

Direccionamiento Estratégico: Es un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarlas a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas²⁹.

Economía Social y Solidaria: Respeta al medio ambiente y pone al hombre como eje fundamental de la actividad económica, se fundamenta en los valores como: respeto, equidad y reciprocidad.

Eficacia: Cumplimiento de los objetivos con optimización de los recursos.

Eficiencia: Se refiere a la cantidad de recursos utilizados para alcanzar las metas de la organización³⁰.

Emprendedor: Construye principios, crea cultura de dignidad humana³¹.

Ecofondos: Organización de la sociedad civil en el campo ambiental, de carácter no gubernamental, sin ánimo de lucro de interés público con autonomía de carácter dotada de personería jurídica³².

Evaluar: Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. En buscar las causas de su comportamiento y entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas³³.

Finca Econativa: También conocida como finca tradicional, no es solo formulación tecnológica, se trata de una propuesta integral en la cual confluyen componentes sociales, culturales, productivos y de conservación sustentada en elementos característicos de la región norte del cauca³⁴.

Funciones: Clasificación que se refiere a un grupo de actividades similares dentro de una organización³⁵.

Gestión Empresarial: Es el grado en el uso de los recursos para cumplir con los objetivos empresariales diseñados buscando en optimizar los procesos por cada departamento o área de gestión de la organización mediante la planificación, organización, ejecución y control de las actividades empresariales³⁶.

²⁹SERNA GÓMEZ Humberto, Gerencia Estratégica, planeación y gestión, Bogotá 1997.

³⁰ CHIAVENATO Idalberto, Teoría General de administración, Delta publicaciones, 1era publicación Madrid- España-92.

³¹ KLIKSBURG Bernardo, Gerencia Social, Buenos Aires- Argentina, 05/05/2010.

³² <http://www.ecofondo.org.co/articulo.php?id=17>. 25/2/2011.

³³ KOONTZ, Administración de la perspectiva global, pág. 470.

³⁴ <http://www.semillas.org.co/sitio.shtml?apc=a1a1--&x=20154658/14/10/2013>

³⁵ KOONTZ, Administración de la perspectiva global, pág. 470

³⁶ <http://www.slideshare.net/pcalderon201021/gestin-empresarial>, 30/08/2010

Interinstitucionales: Son aquellas redes que se forman de la unión de la conjunción de varias instituciones entre sí con un objetivo similar³⁷.

Liderazgo: Es la influencia interpersonal ejercida en una situación y dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos³⁸. Es parte de la administración, pero no toda de ella. El liderazgo es la capacidad de persuadir a otro para que busquen entusiastamente objetivos definidos. Es el factor humano que mantiene unido a un grupo y lo motiva hacia sus objetivos³⁹.

Marketing: Es la comunicación a través de determinados medios que introduce la posibilidad de suscitar una reacción. Tiene dos objetivos ganar clientes y fomentar la fidelidad de los mismos⁴⁰.

Misión: Es la formulación de propósitos de una organización que la distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados, el talento humano que soportan el logro de estos propósitos⁴¹.

Nasa: o Páez pueblo indígena que habita el departamento del cauca en la zona andina del sur occidente de Colombia⁴².

Objetivos: Es algo que se desea obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico.

Organización: Ciencia que tiene como finalidad la explicación del comportamiento de las organizaciones. Conjunto de técnicas para gobernar la conducta de las organizaciones⁴³.

ONG: Organización no gubernamental es cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surgen en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con interés común⁴⁴.

Planeación Estratégica: Es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de la empresa, se analiza la situación externa e interna de ésta, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar dichos objetivos.⁴⁵

³⁷ <http://www.definicionabc.com/?s=Redes%20Interinstitucionales/04/04/2012>.

³⁸ CHIAVENATO, Adalberto (1993), degerencia.Com/articulo/apectos_mas_importantes_sobre_liderazgo.17/07/2008.

³⁹ Fiedler, degerencia.Com/articulo/aspectos_mas_importantes_sobre_liderazgo 17/07/2008.

⁴⁰ STANTON Michael, ETZEL Bruce y Walker, Fundamentos del Marketing,13ª edición, traducido por PALOS BÁEZ tr Enrique, editorial Mac Graw Hill 2004.

⁴¹ SERNA GÓMEZ, Humberto, Gerencia Estratégica, Planeación y Gestión. Pág. 18

⁴² <http://es.wikipedia.org/wiki/NASA/17/01/2011>

⁴³ COLUNGA DÁVILA CARLOS (1995) Calidad en el servicio, edición reimpressa, editorial panorama, págs. 122.

⁴⁴ www.faong.org.que-es-una-ong/ 23/03/2000.

⁴⁵ <http://www.crecenegocios.com/la-planeacion-estrategica/> 13/11/2012

Planificación: Proceso metódico diseñado para tener objetivos determinados⁴⁶.

Principios Corporativos: Son un conjunto de valores, creencias y normas que regulan la vida de la organización, no son parte la visión ni de la misión pero son el soporte para cada una de ellas ya que se enmarcan dentro del principios de la compañía y no pueden ser contrarias⁴⁷.

Proceso: Un programa de ejecución, es un conjunto de instrucciones y datos almacenados en un fichero. Cuando lo que tiene ese programa se carga en la memoria y se pone en ejecución⁴⁸.

Procedimiento: Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos, para desarrollar una labor de manera eficaz.

Servicio: Es una acción utilizada para satisfacer una necesidad específica de un cliente⁴⁹.

Sociedad Civil: Todos los ciudadanos que participan activamente en organizaciones sociales, cooperativas o clubes sociales⁵⁰.

Solidaridad: Aporta lo mejor que tiene no se le paga de acuerdo a sus necesidades, decisiones métodos gestionarlos no son organizaciones verticales tratan de practicar uso los mejores talentos en forma tal que todo el mundo tenga capacidad de rotarse las decisiones son de carácter democrático a través de asamblea⁵¹.

Visión: Es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas que provienen en el marco de referencia de lo que una empresa es y quiere ser en el futuro, no se expresa en términos numéricos⁵².

Los anteriores términos hacen parte de las palabras fundamentales para el desarrollo de la presente monografía.

⁴⁶ CHIAVENATO Idalberto, Teoría General de la administración, editorial Mac Graw Hill 1992

⁴⁷ C. CERTO Samuel, Administración Moderna, Pág 172.

⁴⁸ CHIAVENATO Idalberto, Teoría General de la administración, editorial Mac Graw Hill 1992.

⁴⁹ STANTON ETZEL Walker, fundamentos de marketing 13ª edición, Mac Graw Hill (Kenin et al, 2003).

⁵⁰ GINESTE Olga Lucia Dialogo de económica social, Buenos Aires- argentina. 05/05/2010.

⁵¹ KLIKSBURG Bernardo, Economía Social, Buenos Aires- Argentina 05/04/2010.

⁵² C. CERTO Samuel, Administración Moderna Pág. 164

1.8 MARCO CONTEXTUAL

La presente investigación de grado ilustra la ubicación espacial donde se desarrolla la presente monografía, en el occidente de Colombia más específicamente al nororiente del departamento Cauca esta ubicado el municipio de Villa Rica y a unos cinco minutos de su cabecera se encuentra la vereda de Agua Azul lugar donde esta ubicada la organización Asociación Cultural Casa del Niño. Razón por la cual contextualiza los lugares antes mencionados para ubicar al lector.

Colombia es una República unitaria de América, situada en la región noroccidental de América del sur, está constituida por un estado social democrático de derecho cuya forma de es presidencialista, cuenta con 32 departamentos el cual uno de ellos es el departamento del Cauca, está situado en el suroccidente del país entre las regiones Andina y Pacífica, cuenta con una superficie de 29.308 km² lo que representa el 2.56% del territorio nacional⁵³.

Limita la norte con el departamento del Valle del Cauca, por el este con departamentos de Tolima, Huila y Caquetá por el sur con Nariño y Putumayo y por el oeste con el Océano Pacífico. Se encuentra dividido en 42 municipios, 99 corregimientos, 474 inspecciones de policía, así como numerosos caseríos y sitios poblados.

Los municipios están agrupados en 27 círculos notariales y 29 notarias un círculo de registro con sede en Popayán y 8 oficinas seccionales con sedes en Bolívar, Caloto, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Patía, Guapi y Silvia.

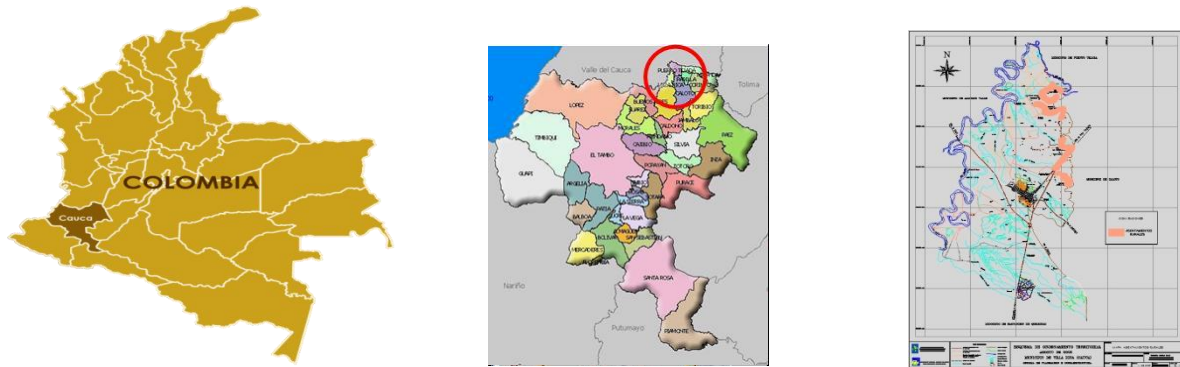
La región en cuanto a la historia de este departamento encontramos que las principales tribus indígenas que habitaron la región fueron: Páez, guámbianos, aviramas, totoroos, polindaras, paniquitaes, coconucos, patias, bojoles, chapanchicas, sindaguas, timbas, jamundies, y cholos.

El primer conquistador que reconoció el territorio fue el español Sebastián de Belalcazar en 1538, quien venía procedente el Perú en busca del Dorado acompañado entre otros por capitanes como: Pedro de Añazco y Juan de Ampudia⁵⁴.

⁵³ Constitución Política de Colombia de 1991. 06/06/2013.

⁵⁴ MINA BALLESTEROS James Guillermo. Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015. 10/03/2012.

Figuras. 5 MAPAS DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, EL DEPARTAMENTO DEL CAUCA Y EL MUNICIPIO DE VILLA RICA



Fuente. http://cauca.cafedecolombia.com/es/cauca/el_departamento/ubicacion_de_cauca_en_colombia/10/02/2013.
http://www.villarica-cauca.gov.co/mapas_municipio.shtml?apc=bcxx-10/02/2013
 Alcaldía Municipal de villa Rica, 2006- (Plan de Ordenamiento Municipal), P.O.T. 10/02/2013.

El municipio de Villa Rica Está situado al norte del departamento del Cauca. Su temperatura media es cálida (25 °C), ya que el terreno de la región se caracteriza por ser en su totalidad plano (970 msnm). Como consecuencia ante esto, hace de Villa Rica una zona dedicada a la agricultura y se cultiven productos como caña de azúcar, frutas, verduras, etc.

El municipio de Villa Rica está ubicado al nororiente del departamento del Cauca, dista 112 kilómetros de Popayán la capital del departamento del Cauca y a 36 kilómetros de Cali, capital del departamento del Valle del Cauca. El casco urbano de Villa Rica tiene las siguientes coordenadas geográficas: Norte (x) 842.500, Sur (y) 1068.500. Villa Rica se encuentra a una altura de 982 metros sobre el nivel del mar, tiene una temperatura promedio de 23 grados centígrados y una extensión de 74,3 kilómetros cuadrados.

El relieve del municipio es totalmente plano y sus tierras corresponden al piso térmico cálido .La precipitación media del municipio es de 1.850 mm por año. Con lluvias altas en los meses de Octubre, diciembre y Marzo y un periodo seco en los meses de Junio, Julio y Agosto. Villa Rica limita al norte con el departamento del Valle del Cauca, al sur con los municipios de Santander de Quilichao y Caloto, al occidente con el departamento del Valle del Cauca y al oriente con los municipios de Puerto Tejada y Caloto.

En cuanto a los recursos hídricos el municipio cuenta con el río Cauca, el río Palo y las siguientes quebradas: La Vieja, Tabla, La Quebrada, Saladillo y Potoco. El Municipio de Villa Rica tiene una gran diversidad en su cobertura vegetal y usos

del suelo favorecidos con bondad por contar con tres pisos térmicos, por lo cual se puede decir que su vocación es agropecuaria, el 44.26% de su territorio equivalente a 22.196 ha están dedicadas a cultivos agrícolas.

Las actividades económicas de mayor importancia son la agricultura, y se cuenta con parques industriales a los alrededores. Los principales cultivos son maíz, plátano, naranja, limón, guayaba, mandarina, habichuela, pepino, cultivos transitorios entre otros.

Las vías primarias son de Villa Rica- Santander de Quilichao, Villa Rica - Jamundí, Villa Rica - Cali “valle”, Villa Rica - Puerto Tejada, Villa Rica – Popayán, se cuenta con 5 calles y 16 carreras en su casco urbano. Hoy en Villa Rica se calcula un promedio de 15.000 habitantes y ha logrado mejorar sus necesidades básicas en los servicios de alcantarillado, acueducto y energía, logrando así mismo mejorar su calidad de vida mediante la pavimentación de sus principales vías⁵⁵.

1.9 MARCO JURIDICO

Hace referencia a las leyes de la constitución Colombiana que ofrece el respaldo jurídico para la creación de entidades sin ánimo de lucro, aquí resaltamos los artículos relacionados como son; en el artículo 38; hace mención a garantizar el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad; el artículo siguiente es La estructura interna y el funcionamiento de los sindicatos y organizaciones sociales y gremiales se sujetarán al orden legal y a los principios democráticos.

La cancelación o la suspensión de la personería jurídica sólo proceden por vía judicial. Otro artículo es el 41; el cual hace referencia a la licencia o permiso de funcionamiento. Cuando para el ejercicio o finalidad de su objeto la ley exija obtener licencia de funcionamiento, o reconocimiento de carácter oficial, autorización o permiso de iniciación de labores, las personas jurídicas que surjan conforme a lo previsto. Deberán cumplir con los requisitos previstos en la ley para ejercer los actos propios de su actividad principal. Posteriormente está el artículo 103; el cual dice que el Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de

⁵⁵ MINA BALESTEROS James Guillermo, Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015. 05/04/2013

representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.

Seguidamente encontramos el artículo 355; el cual menciona que ninguna de las ramas u órganos del poder público podrá decretar auxilios o donaciones en favor de personas naturales o jurídicas de derecho privado; el Gobierno en los niveles nacional, departamental, distrital y municipal podrá con recursos de los respectivos presupuestos, celebrar contratos con entidades privadas sin ánimo de lucro y de reconocida idoneidad con el fin de impulsar programas y actividades de interés público acordes con el Plan Nacional y los planes seccionales de desarrollo.

En Colombia la entidad que rigen las organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro son las Cámaras de Comercio las cuales tienen las siguientes normatividades, requisitos generales el artículo 40 decreto ley 2150 de 1995; dice que suprimase el acto de reconocimiento de personería jurídica de las organizaciones civiles, las corporaciones, las fundaciones, las juntas de acción comunal y las demás entidades sin ánimo de lucro.

Para la obtención de su personalidad dichas entidades se constituirán por escritura pública o documento privado reconocido en el cual expresará cuando menos lo siguiente: el nombre, identificación y domicilio de las personas que intervengan como otorgantes, nombre, clase de personería jurídica, el objeto, el patrimonio y la forma de administración con indicación de las atribuciones y facultades de quien tenga a su cargo la administración y representación legal.

La periodicidad de las reuniones ordinarias y los casos en los cuales habrá de convocarse las reuniones extraordinarias, la duración precisa de la entidad y los causales de disolución, la forma de hacer la liquidación una vez disuelta la Corporación o Fundación, las facultades y obligaciones del revisor fiscal, si es el caso, nombre e identificación de los administradores y representantes legales.

Otro artículo es el 143; que habla de la constitución de entidades de naturaleza cooperativa, fondo de empleados y asociaciones mutuas, así como sus organismos de integración y las instituciones auxiliares del cooperativismo, son entidades sin ánimo de lucro y se constituirán por escritura pública o documento privado, el cual deberá ser suscrito por todos los asociados y fundadores y contener instancia acerca de la aprobación de los estatutos de la empresa asociativa.

Por ejemplo las entidades de que trata el presente artículo formarán una persona distinta de sus miembros individualmente considerados, cuando se realice su registro ante la Cámara de Comercio con jurisdicción en el domicilio principal de la empresa asociativa, el fondo de empleados o a la asociación mutua; seguidamente el artículo 144; el cual hace referencia a la inscripción en el Registro a las Cámaras de Comercio de las entidades previstas en el artículo anterior, se someterá al mismo régimen previsto para las demás entidades privadas sin ánimo de lucro contenido en el artículo II del título I de este decreto.

El artículo 4 decreto 427 de 1996; El cual manifiesta que las Cámaras de Comercio se abstendrán de inscribir a una persona jurídica sin ánimo de lucro, con el mismo nombre de otra entidad ya inscrita, mientras este registro no sea cancelado por orden de autoridad competente o a solicitud del representante legal de la última. Por ejemplo; en cuanto fuere acorde con su naturaleza, las personas jurídicas a las que se refiere este decreto deberán observar en lo relacionado con su nombre y sigla, o razón social según el caso las reglas previstas para el nombre comercial de las sociedades. Las cooperativas que prestan servicio de ahorro y crédito observarán, igualmente, lo previsto para instituciones financieras.

El artículo 45 decreto 2150 de 1995; el cual nos habla de las excepciones, lo dispuesto en este capítulo no se aplicará para las instituciones de educación superior; instituciones formal y no formal a que se refiere a la ley 115 de 1994; personas jurídicas que prestan servicio de vigilancia privada; las iglesias, confesiones y denominaciones religiosas, federaciones y confederaciones, asociación de ministros; las reguladas por la ley 100 de 1993 de seguridad social, los sindicatos y asociaciones de trabajadores y empleadores; partidos y movimientos políticos, Cámara de Comercio, las organizaciones comunitarias de primero, segundo, tercero y cuarto grados y las demás personas jurídicas respecto de las cuales la ley expresamente regula en forma específica su creación y funcionamiento, todas las cuales se regirán por sus normas específicas.

El artículo 20 decreto 1529 de 199; el cual nos habla del proceso de liquidación que se realiza de la siguiente manera, quince días después de la liquidación del último aviso se liquidara la entidad, pagando las obligaciones contraídas con terceros y observando las disposiciones legales sobre prelación de créditos. Si cumplido lo anterior queda un remanente de activo patrimonial, éste pasará a la entidad que haya escogido la Asamblea o a una similar, como figure en los estatutos. Cuando la asamblea ni los estatutos hayan dispuesto sobre este aspecto, dicho remanente pasará a una entidad de beneficencia que tenga radio de acción en el respectivo municipio.

El revisor fiscal. El cargo debe crearse desde los estatutos, fundaciones, cooperativas, fondo de empleados asociaciones mutuales y en general para las demás entidades del sector solidario. Las entidades del sector solidario pueden exonerarse de la obligación de nombrar revisor fiscal cuando acrediten que el total de sus activos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, es inferior a 300 salarios mínimos legales mensuales vigentes y que además no estén arrojando pérdidas (Circular Básica Jurídica Superintendencia de la Economía Solidaria); esta excepción no opera para cooperativas con sección de ahorro y crédito.

El registro de las entidades sin ánimo de lucro. La inscripción de la constitución: Asociaciones y Cooperaciones; solicitud de inscripciones, acta de constitución, estatutos, aceptaciones, impuestos de registro, anexo DIAN, Formulario de pre Rut y requisitos decreto 2820 de 2011. Registro de entidades sin ánimo de lucro, fundaciones y revisor fiscal obligatorio, certificación de aportes iniciales. El registro de las entidades sin ánimo de lucro: la inscripción de reformas estatutarias, la inscripción de los nombramientos, la inscripción de los libros de comercio.

Requisitos generales para la elaboración de actas; número de actas, nombre la entidad, órgano que se reúne, naturaleza de la reunión (si es ordinaria o extraordinaria), fecha, lugar y hora, datos de convocatoria: forma o medio utilizado, antelación y órgano que convoca, verificación del quórum, decisiones adoptadas con su correspondiente aprobación.

Si se trata de nombramientos deberán coincidir en su formación y procedimiento de elección con el estipulado en los estatutos, y si se trata de formas la relación de artículos modificados con su respectivo texto, deberá ser aprobada por la asamblea y contenida en el acta. Aprobación del acta ya sea por el órgano que se reúne o por comisión designada por efecto, firma de quienes actuaron como presidente y secretario de la reunión.

Renovación del registro de entidades sin ánimo de lucro, según lo establecido en el artículo 166 decreto 019 de 2012, a partir de este año, todas las entidades inscritas en el registro de entidades sin ánimo de lucro deberán renovar su inscripción y actualizar información cada año. La renovación de inscripción en el registro de entidades sin ánimo de lucro es muy importante para que las entidades que ejercen su cabalidad, sigan haciéndolo de manera formal y mantengan su información vigente.

La renovación del registro de las Entidades sin ánimo de lucro extranjero, cooperativo, pre cooperativo de trabajo asociado y las veedurías no personas

jurídicas no tiene costo, pero hay que realizarlo artículo 166 decreto 019 de 2012, concordando con artículo 42 y 45 decreto 2150 de 1995⁵⁶.

Los anteriores artículos tomados de la constitución política de Colombia, enmarcan los requisitos y normas que deben ser tenidas en cuenta para la constitución de una ONG en Colombia entre otros.

1.10. METODOLOGIA

Teniendo en cuenta la problemática investigada es necesaria la utilización de la metodología de la Investigación Acción- Participación I.A.P, la cual es un enfoque que encara el desafío de generar conocimiento con los actores sociales de una realidad para que ellos asuman el poder de transformarla creativamente. En esta los investigadores reflexionan y tienen una posición personal, centrando la atención en la práctica participativa de los sujetos actores de la investigación. Implica también que entiendan el desarrollo y el cambio como procesos endógenos, formulados y conducidos por ellos mismos. Otro punto central de la IAP es que los investigadores perciban que conocer la realidad es un espacio de aprendizaje en el que dialogan el conocimiento popular y el científico partiendo del presupuesto ético que ambos son igualmente válidos y valiosos.

Se trata de una metodología que permite desarrollar un análisis participativo, donde los actores implicados se convierten en los protagonistas del proceso de construcción del conocimiento de la realidad sobre el objeto de estudio, en la detección de problemas y necesidades y en la elaboración de propuestas y soluciones.

En la IAP se siguen básicamente cuatro fases como son; la primera fase es la observación, en la que el investigador se involucra en la realidad de la organización, participar en los procesos e interactuar con los actores. En la segunda fase de la investigación participativa, se diseña la investigación y se eligen los métodos, basados en el trabajo colectivo, la utilización de elementos de la recuperación histórica. El investigador presenta al grupo los diversos métodos disponibles para la obtención de información, explica su lógica, eficacia y limitaciones, para que los valore y elija en base a los recursos humanos y materiales disponibles.

⁵⁶ Constitución Política de Colombia 1991. 6/06/2013

Para la recogida de información se usan técnicas como la observación de campo, la investigación en archivos y bibliotecas, las historias de vida, los cuestionarios, las entrevistas, etc. Información es recogida, y luego sistematizada y analizada, por los involucrados, siendo el papel del investigador de mero facilitador.

La tercera fase es la acción participativa implica, primero, transmitir la información obtenida al resto de la comunidad u otras organizaciones, mediante reuniones u otras técnicas, y además, con frecuencia, llevar a cabo acciones para transformar la realidad. La cuarta fase es la evaluación, sea mediante los sistemas ortodoxos en las ciencias sociales o simplemente estimando la efectividad de la acción en cuanto a los cambios logrados, por ejemplo en cuanto al desarrollo de nuevas actitudes, o la redefinición de los valores y objetivos del grupo.

Esta metodología permite entonces el desarrollo de la investigación y en la formulación de la planificación estratégica enfocada al servicio al cliente. Desde este enfoque se desarrollara con la Asociación Cultural Casa del Niño, una planificación estratégica que se desarrolla a través de un proceso que conlleva cinco fases: Desarrollar un concepto de la organización, definir la misión y formar una visión de hacia dónde se necesita dirigir la organización, transformar la visión en objetivos específicos por resultados, elaborar una estrategia, Implantar y poner en práctica la estrategia seleccionada, evaluar el resultado, revisar la situación e iniciar ajustes correctivos para preparar el plan estratégico institucional, incluyen, los siguientes pasos; en el primer paso, toda institución, debe tener una misión diseñada y definida, la cual especifica el que hacer fundamentalmente.

La misión debe ser clara, concisa y estar acorde con las capacidades de la institución, así mismo la visión presupone definir hacia dónde se dirige la organización, cuál es la situación deseada en el futuro; y generalmente, está en correspondencia con el análisis externo e interno (FODA –DOFA).

El segundo paso es un ejercicio del análisis externo que se practica con todos los estamentos originados de la organización y se consideran externos porque no son originados o manejados a nivel interno. Éste análisis lleva a identificar las oportunidades más importantes en las que se debe basar la organización para el futuro y las amenazas que se deben tratar de eludir o impedir. De tal manera, que se puedan identificar los factores externos y aprovechar las oportunidades externas y poder reducir al mínimo el impacto de las amenazas y lograr establecer una buena estrategia.

Un tercer paso, se procede similarmente a trabajar el análisis interno con todos los componentes de la institución para obtener esta información y que es

concerniente a la propia organización, es decir son características de origen interno y que pueden ser modificadas.

La intención de este análisis es ver y aprovechar las fortalezas internas y vencer o minimizar el efecto de las debilidades y corregirlas. Identificar las fortalezas y debilidades es importante porque van a influir en el futuro de la organización. El cuarto paso consiste en retomar los resultados del análisis FODA /DOFA para definir sus objetivos estratégicos que se esperan a mediano plazo (normalmente 5 años), y que la institución busca lograr para cumplir su misión. Los objetivos son los ideales viables de la organización.

Por eso es importante fijar un objetivo general de la institución y formular objetivos específicos de las funciones sustantivas. Además, proporcionan coherencia en la toma de decisiones; e indican las prioridades de la organización y son la base para la selección de estrategias. En cambio, las metas son más específicas en relación al tiempo, y factibles de cuantificar; se logran a lo largo del horizonte de tiempo planificado; razón por la que las metas se cambian o modifican con más frecuencia que los objetivos. También, son las cifras que cuantifican los indicadores (que constituyen la forma de medición cuantitativa y/o cualitativa).

En el quinto paso se definen las estrategias de atención al cliente, que supone cambiar algunas cosas internas de la organización, como medios y vías para lograr sus objetivos. El sexto paso, es la implementación, para lo cual la institución dispone, de al menos, cuatro tipos de recursos para el cumplimiento de los objetivos y metas quinquenales, tales como: humanos, materiales, financieros y de información. Usualmente, la demanda de recursos es más grande que la disponibilidad de éstos.

Por tanto en la asignación del presupuesto anual debe considerar los recursos para garantizar la ejecución de los planes, con sentido de racionalidad y priorización. El último y séptimo paso del proceso de la planificación es la evaluación, la cual nos permite valorar el cumplimiento de la planificación Estratégica Institucional anualmente, para tomar decisiones más eficaces y acciones de mejora, por los cambios del entorno (interno como externo).

Esto demanda hacer ajustes a la planeación estratégica de la misión, visión, objetivos, estrategias, metas, impactos, indicadores, plan de seguimiento y evaluación. Para la formulación de las estrategias de servicio al cliente se tendrán en cuenta el análisis de entorno FODA/ DOFA, el cual permite identificar los factores determinantes que de manera crítica y significativa afectan y han afectado el comportamiento de la empresa. El análisis DOFA, consiste en realizar un cruce

entre Amenazas y Oportunidades, con Debilidades y Fortalezas, a fin de preparar la formulación de las estrategias de La organización, orientadas hacia la calidad y teniendo en cuenta los postulados de las teorías de Max Weber, Philip Kotler y de Skinner.

Las fuentes de estudio son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten obtener información. Las técnicas son los medios empleados para recolectar la información.

Las fuentes primarias es utilizar técnicas y procedimientos que suministren la información adecuada, existen diferentes técnicas, algunas de ellas utilizadas con frecuencia en las ciencias económicas, administrativas y contables. Se hará referencia a algunas, con el propósito de ilustrar a quien inicia el proceso de investigación.

La observación es la técnica de recolección de datos, es el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación, a través de los sentidos el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente, la ventaja principal de esta técnica es que los hechos son percibidos directamente, sin ninguna clase de intermediación, colocándonos ante la situación estudiada.

Las encuestas son la recolección de información, esta se hace por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento, permite el reconocimiento de las motivaciones, actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objetivo de investigación. Tiene el peligro de traer consigo la subjetividad y por lo tanto, la presunción de hechos y situaciones por quien responda; por tal razón quien recoge la información a través de ella debe tener en cuenta tal situación.

Los cuestionarios y sondeos. El cuestionario supone la información a una población bastante homogénea, con niveles similares y problemáticas semejantes, se puede aplicar colectivamente por correo o a través de llamada telefónica. La entrevista supone en su aplicación una población no homogénea en sus características y una posibilidad de acceso diferente. La aplicación del formulario y de encuesta supone que el investigador diseñe el cuestionario; éste es el instrumento para realizar la encuesta y el medio Constituido por una serie de preguntas que sobre un determinado aspecto se formulan a las personas que se consideran relacionadas con el mismo.

Las fuentes secundarias Es el suministro de información básica, ya que se encuentran en las bibliotecas, libros, periódicos y materiales documentales como trabajos de grado, revistas especializadas, enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc. Al referirse a estas, en el proyecto debe definirse y señalarse el tipo de fuente y el grado de facilidad o dificultad que para el investigador tiene su utilización, se debe tener claridad sobre el tipo de información necesaria y la utilización de estas fuentes, sino hay claridad es preciso que se revise el proyecto.

Las fases de investigación son; la I fase exploración. Durante esta fase se realiza la hipótesis en el nivel más profundo, es la iniciación del conocimiento previo sobre el problema planteado, analizando información no escrita que poseen algunas personas y que pueden servir para reunir experiencias. Para lo cual se necesitaran las siguientes actividades; entrevistas con personas de la comunidad y colaboradores de la institución e Investigación a través de textos.

En la II fase recolección y ordenamiento de la Información. Durante esta fase se obtendrá toda la información del diagnóstico, generada a partir del análisis DOFA, el cual se ordenara de acuerdo a la información encontrada, la cual se tabulara, se ordenara, se procesara y utilizara para hacer el análisis de los resultados y diseño de las estrategias, para lo cual se necesitaran las siguientes actividades: elaboración de encuestas, aplicación de encuestas, tabulación de la información, ordenamiento y procesamiento de la información y talleres DOFA a nivel interno y externo.

La III fase análisis de los resultados. Durante esta fase se realizara el análisis de la información obtenida en el diagnóstico identificando el problema y verificando las hipótesis planteadas al inicio de la investigación, para lo cual se necesitaran las siguientes actividades: conocimiento de los resultados obtenidos y comparación de hipótesis con la información obtenida.

En la IV Fase presentación de los resultados y diseño de estrategias para el Servicio al Cliente. En esta fase final se elaborara un informe escrito sobre los resultados encontrados así Como también se diseñaran las estrategias para el mejoramiento de la organización específicamente en lo relacionado con el servicio al cliente y control estratégico para ser aplicados en la organización hacia un futuro. Para lo cual se necesitaran las siguientes actividades; elaboración de un informe escrito, diseño de la estrategia y presentación de las estrategias a la organización.

Para desarrollar cada uno de los objetivos se cuenta con diferentes tipos de investigación como son: explicativo, experimental y exploratorio.

Explicativo; porque busca entender la organización a partir del análisis interno y externo y los métodos utilizados como son: observatorio, histórico, analítico y experimental respondiendo a fuentes de estudio primaria como: encuesta, entrevistas y sondeos y a fuentes secundarias como: textos y revistas. Esta investigación se utiliza en el objetivo de creación de análisis DOFA.

Experimental; porque crea una nueva metodología y procedimientos al interior de la organización, los métodos utilizados son: histórico, analítico y experimental, respondiendo a fuentes primarias como: entrevistas, cuestionarios y fuentes secundarias como: textos, documentos y revistas. La cual se utiliza en la elaboración de las estrategias enfocadas en el servicio al cliente.

Exploratorio; porque busca describir las características básicas de la organización así como dar a conocer las diferentes ofertas institucionales en los diferentes programas, planes y proyectos; los métodos utilizados son: observación, históricos, deductivo, analítico y la fuentes primarias a utilizar son: encuestas, cuestionarios y entrevistas y Fuentes secundarias como: textos, revistas⁵⁷. La cual se utiliza para la caracterización de la asociación Cultural Casa del niño así mismo en la construcción de un nuevo sistema de control estratégico.

2.1 CARACTERIZACIÓN

ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO

A continuación vamos a describir la organización para poder establecer a partir de su historia, actividades desarrolladas lo que ha generado en el municipio y en el entorno con el ánimo de realizar un perfeccionamiento donde se considere que existan faltantes o posibles cambios, que contribuya a que esta entidad se afiance en la región.

2.1 HISTORIA DE LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES, (ONG)

Las organizaciones no gubernamentales, conocidas bajo la sigla ONG, son en síntesis una forma de trabajar por los derechos de la gente y por el interés público, en sí misma un reto y una construcción que vale la pena conocer y valorar entre nosotros. La denominación genérica de las ONG es la de organizaciones de la

⁵⁷ Méndez Carlos Eduardo, metodología guía para elaborar Diseño de Investigación en Ciencias Económicas, contables administrativas, 1era. Edición México D.F. 1997.

sociedad civil o tercer sector y hacen referencia a aquellos grupos de hombres y mujeres que se asocian para cambiar la sociedad en que viven.

Son personas que sin importar su clase, credo, etnia, ideología, se han reunido para defender la democracia y los derechos humanos, para luchar por un mundo más equitativo, por un ambiente sano, o simplemente para mejorar la calidad de vida de sus vecindarios o comunidades, los miembros trabajan voluntariamente y sin ánimo de lucro, independientes de cualquier gobierno y organización internacional⁵⁸.

El concepto de ONG nace en 1840, cuando se reunió la Convención Mundial Contra la Esclavitud, provocando la movilización internacional para eliminar el comercio de esclavos. Recién en 1945, se reconocieron formalmente las ONG en el Artículo 71 de la Carta de las Naciones Unidas. Así la primera ONG fue el Movimiento Internacional de la Cruz Roja, que se creó en 1863, después de las muchas víctimas que dejó la Batalla de Solferino entre Francia y Austria.

También surgieron ONG como Save the Children's Fund (1919), para los niños huérfanos, y Oxford Famine Relief Committee, para luchar contra el hambre luego de la Segunda Guerra Mundial. En ese entonces se contaban unas 200 ONG registradas y para 1990 ya había más de 2000. Hasta el día de hoy su número sigue creciendo y así también su importancia⁵⁹.

Una ONG puede formarse con un estatus jurídico diferente de otra, siendo las principales la asociación y la fundación. A pesar de esto, sus características seguirán siendo las mismas, es decir, será de carácter no lucrativo, ya que no busca enriquecerse con sus actividades, tendrá objetivos que todos sus miembros perseguirán, sus miembros son voluntarios y se preocupa de integrar personas, administraciones y empresas a sus causas. Si bien, la ONG no busca obtener ganancias de lo que hace, sí puede tener fuentes de financiamiento para poder existir.

Algunas lo hacen por medio de fuentes de financiación propias, cobrando cuotas a sus miembros o realizando actividades de recaudación de fondos. Otras tienen fuentes de financiación externas, que pueden ser públicas (subvención o ayuda del Estado) o privadas (donaciones de empresas). La forma de financiación dependerá exclusivamente de lo estipulado por sus fundadores.

Un factor necesario en el funcionamiento de una ONG es el recurso humano. En este tipo de organización, las personas participantes son totalmente voluntarias. Tienen un objetivo en común y trabajan juntos para lograrlo. Sus acciones están reguladas desde 1996 con derechos que poseen de trabajar en condiciones

⁵⁸<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/revistas/credencial/diciembre2002/organizaciones.htm>.23/04/2012.

⁵⁹<http://universitarios.universia.es/voluntariado/ongs-fundaciones/historia-ongs>.23/04/2012.

adecuadas, de contratar un seguro de accidente, y de capacitación para realizar la labor asignada.

También poseen deberes que incluyen el respeto hacia los que sirven, la obediencia a las estipulaciones de la ONG en la que participan y no aceptar ningún pago por esta participación. Además de participar del sistema de las Naciones Unidas, también lo hacen a nivel de los estados nacionales que correspondan en calidad de observadores, consultores, ejecutantes de proyectos, como una forma de presión social ciudadana, etc.

Desde entonces el Consejo Económico y Social ha pasado de 41 ONG reconocidas con el status de consultivas en 1946 a unas 2350 ONG (2003). Número mucho mayor si se incluyen a las que actúan sólo a nivel local y regional.

A nivel local pueden ser creadas para ayudar a los niños de la calle, alfabetización, superación de la pobreza, facilitar el acceso a vivienda y bienes, realizar investigación social, educación popular, defensa del medio ambiente, defensa de los derechos de los consumidores, ayuda social, promoción cultural, integración social, entre muchas otras.

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) una Organización No gubernamental es “cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con un interés común”. Es así como las Organizaciones No Gubernamentales llevan a cabo servicios humanitarios, que sirven como mecanismo de alerta y apoyan la participación política a nivel de comunidad; pero, es indispensable diferenciar varios tipos de ONG que tienen diversos campos de acción en los que estas se desenvuelven.

El primer tipo se denomina Organizaciones No Gubernamentales Sociales (ONGS), las cuales trabajan en sectores de inmigración y refugiados, discapacitados, enfermos, infantes y familia, entre otros. El segundo tipo, se refiere a las Organizaciones No Gubernamentales de Derechos Humanos, estas trabajan en la denuncia de la violación de los derechos humanos en el mundo y en la divulgación, defensa y promoción de estos. El tercer tipo, describe a las Organizaciones No Gubernamentales Ambientalistas, cuyo trabajo se desarrolla en torno a la protección, promoción y preservación del medio ambiente con desarrollo sostenible.

El último tipo comprende a las Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo, cuyo objetivo es la cooperación internacional. Por lo tanto se excluye de dicha denominación a las asociaciones y corporaciones que se fundan

persiguiendo un interés o motivación solidaria cerrada, como es el caso de las asociaciones de residentes de un barrio o conjunto.

Estas entidades sirven como interlocutores permanentes entre el estado y la sociedad, y al interior de esta. Ámbitos de acción. No se trata de remplazar las acciones de los estados u organismos internacionales en sus correspondientes países sino de cubrir y ayudar en aquellas áreas en las cuales no existen política sociales o económicas, o bien cuando estas políticas resultan insatisfactorias para algunos grupos de la sociedad.

Por otra parte los riesgos, limitaciones, alcances y desventajas del funcionamiento de las ONG se hacen evidentes en el campo financiero y regulatorio. Especialmente en países donde las estructuras políticas y sociales son más débiles. De igual forma como lo señala la ONU a través de un documento divulgado por su Departamento de Información pública, muchas ONG en algunos países incurrir en algunas prácticas corruptas; los fondos adquiridos por canales internacionales con frecuencia son malversados y mal utilizados; y no pocas veces tienen poco impacto sobre los beneficiarios o sobre las actividades que proclaman promover.

También es frecuente encontrar fundaciones, corporaciones y asociaciones que representan intereses personales de candidatos, partidos, movimientos o funcionarios públicos, cuyo mayor objetivo es el de promover la imagen de estos. De la misma manera, en muchas ocasiones también se crean instituciones que distorsionan los objetivos enunciados, con el fin de beneficiarse con los recursos adquiridos por cooperación internacional, lo cual provoca un detrimento en la imagen de estas organizaciones en el resto del mundo.

El antecedente directo de las modernas ONG en Colombia se encuentra en nuestro código civil, que reconoce dos tipos de personas jurídicas sin ánimo de lucro: las corporaciones y las fundaciones. Estas modalidades son las que aún hoy siguen siendo la norma vigente, pues en nuestro país no ha sido reglamentado por el Congreso el campo de acción, características, recursos y control de las ONG en sentido específico.

Las organizaciones que nacen a partir de los años sesenta conforman el cuadro de instituciones y actividades extra gubernamentales de la sociedad civil. Comprende una variedad de instituciones, como las asociaciones de productores, cooperativa, junta de acción comunal, sindicatos, fundaciones, asociaciones de padres de familia, grupos vecinales, gremios, etc.

Dichas organizaciones actúan en dos vías: como canal de comunicación e interlocución entre el Estado y el ciudadano común, y como tribuna privilegiada desde la cual los ciudadanos se unen en una sola voz para expresar sus preocupaciones e intereses. En Colombia según los estudios de la fundación interamericana, los ciudadanos organizados en estos grupos comenzaron a llenar el espacio que dejaron vacíos los partidos políticos tradicionales, al perder su eficacia y credibilidad de mediadores entre el pueblo y el gobierno.

Aproximadamente desde los años ochenta, el movimiento de las (ONG) ha evolucionado desde la fase inicial de organizaciones dispersas con un alcance limitado, hasta llegar a ser un sector nacional con su propio sentido de identidad y una creciente legitimidad ante los ojos del gobierno nacional y de la comunidad internacional. En 1989 se creó la Confederación Colombiana de las ONG (CCONG), la cual cuenta actualmente con doce federaciones departamentales y dieciocho (ONG) nacionales que trabajan en diferentes sectores del desarrollo social y que representan alrededor de mil ONG del país.

Las ONG de derechos humanos han formado parte integral de este desarrollo de las organizaciones en Colombia. Es el Comité Permanente para los Derechos Humanos es una de las primeras voces que se levanta frente a la vulneración de derechos humanos, en Colombia le acompaña la voz de la Iglesia católica, que con organizaciones como Pastoral Social y el Cinep han marcado un hito.

Y es en los años ochenta cuando encontramos el surgimiento de una de las organizaciones con mayor permanencia y claridad en el desafío por la defensa de los derechos humanos, la que entonces se denominó Comisión Andina de Juristas y luego se tornó en la Comisión Colombiana de Juristas.

En la última década han surgido voces regionales de enorme fuerza, como la Corporación Región, y se han fortalecido las organizaciones ambientales y étnicas que igualmente luchan por los derechos humanos. Las ONG un trabajo voluntario basado en el compromiso político y social, pasa a ser un trabajo remunerado aunque con “sueldos solidarios” (inferiores a los ofrecidos en el mercado), con contratación precaria, sin protección social (jubilación, seguro de desempleo, etc.), pero que no son ajenos a la desregulación del mercado de trabajo, no solo por los tipos de contratación de su personal sino porque tienden a funcionar como subcontratas de los organismos financiadores que convocan a las ONG para proyectos previamente definidos en áreas temáticas y países.

A medida que se insertan en los mecanismos de mercado se ven obligadas a orientarse según sus parámetros y a competir entre sí, a la vez que a crear redes con las que las más pequeñas se defienden de las grandes, o ejercen como auténticos “lobby” según el grupo religioso, político o económico al que representen. Estas redes de ONG funcionan en ámbitos local, regional y nacional, prácticamente en todos los países, aparecen con nombres como coordinadoras, comités, redes, consorcios, etc.

En el caso Latinoamericano algunos ejemplos son (Asociación Latinoamericana de Organizaciones de promoción) ALOP, (Consejo de Fundaciones Americanas de Desarrollo) SOLIDARIOS, la Red Ambientalista Latinoamericana, etc. otros ejemplos europeos son los consorcios holandeses (Comité Católico para la Cofinanciación de Programas de Cooperación para el Desarrollo) CEBEMO, (Organización Holandesa de Cooperación Internacional para el Desarrollo) NOVIB, (Comité Coordinador Inter-iglesias para la Cofinanciación de proyectos de Cooperación para el Desarrollo) ICCO, etc.

También se crean redes especializadas entorno a zonas de acción, o temas de intervención como (European network on debt and development) EURODAD, (Voluntary Organisations for Cooperation in Emergencies) VOICE, (Women in development Europe) WIDE, etc. Además, se crean agrupaciones que buscan coordinación e institucionalización (Coordinadoras de ONG, Consejos de Cooperación, Comités de enlace, etc.) demandadas por las ONG y apoyadas por los gobiernos y Agencias Internacionales en la medida en que se inscriben en el supuesto de coincidencias básicas en torno a las políticas de cooperación; de esta forma, se consigue también restringir las posibilidades de acción fuera de estas redes y coordinadoras.

La mayor parte de las ONG nacen y se mantienen gracias al financiamiento puntal de los proyectos que llevan adelante (excepto las más grandes), proveniente principalmente de instituciones públicas (organismos bilaterales, multilaterales etc.) o fondos privados (Agencias privadas, donantes particulares etc.).

La dependencia económica de las ONG respecto de los donantes, sobre todo las de países del Tercer Mundo, conlleva desde la modificación de las áreas de trabajo, hasta las políticas internas, prioridades y objetivos, con el fin de garantizar su supervivencia. Por lo que no se debe hablar tanto de eficacia como de eficiencia, es decir, manejo adecuado de los fondos y recursos en función de los criterios y objetivos predeterminados.

En este sentido, la evaluación, control y seguimiento de los proyectos suele tener una finalidad meramente contable y la preocupación por la gestión clara y eficaz

no está tanto en la solución de problemas como en el control del dinero. El discurso de las instancias internacionales (BM, NN.UU, CEE, etc.) las define como agentes con gran capacidad de gestión y eficaces, en la medida en que consiguen la participación local, tienen capacidad para innovar y recuperar tecnologías adaptadas al entorno, y una gran flexibilidad que las permite llegar a los más pobres e implementar proyectos con baja inversión y costos.

Pero en realidad sólo las ONG más grandes pueden llegar a definir sus objetivos y programas, siendo en la mayor parte de los casos ejecutoras de los programas definidos por las Agencias internacionales, o en todo caso subordinadas a la política de cooperación del país donante. Su capacidad de gestión resulta proporcional a los fondos y tamaño de la ONG, de la misma forma que la flexibilidad implica la disponibilidad de recursos humanos para trabajar en condiciones difíciles, llegar a los rincones más remotos, cambiar de visión a la comunidad⁶⁰.

En el departamento del Cauca las ONG han sido fundamentales para suplir las necesidades insatisfechas de la población en gran medida se han preocupado por contribuir a la exigencia de sus derechos humanos y en especial el derecho a la vida, ya que este es uno de los departamentos más marcados por los grupos al margen de la ley y donde existe mayor número de muertes violentas ocasionada por el narcotráfico, la explotación minera, el desplazamiento de sus tierras, son precisamente estas organizaciones que vienen contribuyendo en el desarrollo y exigencia de la población caucana.

En el municipio de villa rica las ONGS han contribuido en el desarrollo mismo de la población ya que estas jugaron un papel preponderante en la municipalización de este es así como en la actualidad se tiene un dato estadístico de más de 50 ONG y de ellas el 95% están actualmente vigentes⁶¹.

2.2 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

En el siguiente punto se va a dar a conocer la historia de la Asociación Cultural casa del Niño, que es un ente no gubernamental, de desarrollo social y sin ánimo de lucro formada por un equipo interdisciplinario que busca el bienestar social, económico, político, cultural y ambiental de las comunidades Norte caucanas. Esta institución nace frente a la situación social en que se encontraba la vereda de

⁶⁰ <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/O/ongs.htm>, 05/07/ 2013

⁶¹ <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/villarica-pd-2012-2015.pdf>, 05/05/2013.

Agua Azul, surge un grupo a finales de los años 1970 con el objetivo de buscar soluciones a la problemática.

Foto 1. Personal Administrativo de la ACCN (2003).



Fuente: El archivo de la organización

Eran jóvenes dinámicos y trabajadores procedentes de la escuela secundaria y egresados de los colegios del Norte del Cauca, quienes animaron a muchos adultos a organizarse y crear un grupo en la comunidad que inicialmente se llamó Grupo Asociativo, de los cuales se destacan quienes en el momento ya no están en la faz de la tierra como son: Deidamia Rengifo, Elcira Campo, Elvia Viáfara. Se elaboró un plan de trabajo cuyo propósito principal era el de mejorar las condiciones sociales de la vereda de Agua Azul y los alrededores por eso se comenzó con una tienda comunitaria que ofreciera los productos buenos y baratos.

Para continuar con su trabajo decidieron empezar con la elaboración de un diagnóstico, este contó con el apoyo de EMCODES (Empresa de Cooperación al Desarrollo), para hacer encuesta y la sistematización de los resultados, se vinculó, una trabajadora social. Se conocieron los principales problemas como: desempleo, bajo nivel de escolaridad, alta incidencia en la zona de la enfermedad de Hansen, la desintegración familiar, desmonte de la economía agropecuaria tradicional y desprotección de los menores.

Esta reflexión termino en una propuesta de crear un espacio en donde se educaran a los niños menores de 6 años, pero además le brindara a la madre la oportunidad de capacitarse para poder trabajar en la misma vereda. Lo primero fue crear en el año de 1977, un Comité que se llamó Comité Pro casa de los Niños, donde se organizaron unos objetivos, unas metas y unas actividades.

Inicialmente se trabajó en educación pre-escolar, en la caseta comunitaria que existía en la vereda, el grupo Pro casa de los niños comenzó a tener contradicciones sobre lo que se tenía de la problemática comunitaria. La junta de acción comunal trabajaba bajo las normas del sistema político del momento (paternalismo) y el comité Pro casa del niño se apoyaba en el trabajo comunitario lo cual conllevó a que la Junta de acción comunal se opusiera a que la caseta comunal sirviera de espacio de trabajo para el trabajo del comité Pro casa del niño y determinaron expulsarlos de allí, quitándole el techo al lugar donde se encontraba.

Con lo anterior se empezó a buscar alternativas de espacio físico para poder continuar con el trabajo correspondiente al proyecto de los niños y se ubicó inicialmente en la tienda comunitaria en un espacio reducido y con todas las incomodidades posibles de lo cual implicaba un sacrificio de los niños y de las personas que trataban de desarrollar su trabajo con limitaciones que en el momento se fueron presentando para al menos lograr mantener activo al grupo de niños y niñas que poseíamos en el momento y de corresponder a la confianza y credibilidad lograda por los padres de familia.

Posteriormente se habló con el director de la escuela quien no compartía la idea de trasladar el pre-escolar a las instalaciones de la escuela, pero debido a unas gestiones de la misma comunidad en la alcaldía de Santander de Quilichao se consiguió que se cediera un aula en este edificio para el trabajo con los niños y niñas.

Luego la comunidad buscó mejorar las condiciones de trabajo con los niños, niñas y madres quienes ya se habían integrado a este para lo cual organizó un proyecto de consecución de un lote de terreno lo que implicó una gran lucha de la cual surgieron una serie de incidentes con los miembros que se oponían al logro de este propósito.

Después de un año y medio de diálogos con el ingenio la Cabaña se logró que Danny Doron quien a título personal dio en 1984 a la Alcaldía de Santander de Quilichao en comodato a 100 años para el servicio de la comunidad de Agua Azul un lote de 2.500 metros cuadrados. La comunidad con él Comité Pro casa del

Niño siguió en el proceso organizativo realizando actividades como: rifas, fritangas, paseos, festivales, retenes con lazo en la carretera, marcha de ladrillo, reinados, comisiones a las Alcaldías y las haciendas de la región en búsqueda de ayudas. Estas primeras actividades permitieron la construcción del salón comunitario y facilitó el incremento del alumnado lo cual motivo a que la comunidad tuviera que buscar otro maestro para las capacitaciones de los niños y niñas del preescolar. Al tenerse este local se comenzaron diversas actividades de capacitación para los padres de familia especialmente para las madres de familia, con el paso de los años la comunidad ha mantenido su forma organizativa pasando de comité pro casa del niño a la Asociación Cultural Casa del Niño, obteniendo su personería el 21 de septiembre de 1989, que es Nit 800-217959-2 expedida por el Instituto de Bienestar Familiar (ICBF).

Hasta el año 1999 la organización contó en su parte física con un salón comunitario, dos salones para trabajo con los niños y niñas, cuarto de vigilancia, cocina, comedor, panadería comunitaria. Dos baños para niños y niñas y uno para adultos, dos espacios para oficinas, cuarto de servicios, cuarto frío, dos Salones para educación especial. De estos niños y niñas que iniciaron este programa ya hay algunos profesionales y otros que terminaron su bachillerato, algunos trabajan y ayudan a la Asociación Cultural Casa del Niño en proyectos o actividades que se realizaron.

Al ser esta una experiencia única en la región la Asociación Cultural Casa del Niño, como grupo de autogestión y al tener muy buenas relaciones interpersonales con otras comunidades, que quisieron seguir el ejemplo de Agua Azul y se vincularon a la dinámica; primero observando y aprendiendo la metodología del trabajo para iniciar sus procesos en sus comunidades pero no en forma aislada, sino asesorándose e integrándose con otras organizaciones comunitarias.

En la actualidad la Asociación Cultural Casa del Niño consta de una asamblea que está integrada no solo por personas de la vereda de Agua Azul sino también por personas de las veredas vecinas las cuales tienen representantes en la conformación del grupo donde se toman las decisiones generales y se define el rumbo de la organización. Con la modernización y mejoramiento de las vías se vio la necesidad de cambiar el espacio ocupado es así como la malla vial compra el predio que fue donado por el ingenio la Cabaña y se empezó una búsqueda para la reubicación, el nuevo espacio adquirido se ubicó a cien metros al lado derecho del anterior espacio.

Lugar que cuenta un salón amplio de conferencias con espacio para vestier, baños para damas y caballos, un espacio amplio de oficinas tres a cada lado y en

el medio una sala de recibo y garaje, al lado izquierdo dos salones amplios con un pequeño corredor, un comedor amplio, una cocina, un espacio de una plaza de terreno donde se encuentra una finca tradicional y al lado un pequeño apartamento de una pieza, baño y cocina para el personal que cuida la organización.

Con el apoyo de los líderes y lideresas, la colaboración comunitaria y de algunas organizaciones extranjeras, hoy la organización ha extendido su trabajo de un modo dinámico y creador no solo en el Norte del Departamento Cauca, sino que en varias oportunidades le ha tocado que gerencie programas y propuestas en el sur del Departamento del Valle, sur, costa y centro del departamento del Cauca, además, está vinculado a redes y nodos nacionales e internacionales.

Los Principios rectores de la organización son los siguientes principios equidad, sostenibilidad, solidaridad, participación democrática, bienestar social, respeto a las diferencias, honestidad, identidad étnica y cultural, no intervención en el conflicto armado, población sujeto de atención. El trabajo que desarrolla la Asociación Cultural Casa del Niño está dirigida a la siguiente población: mujeres, jóvenes en situación de riesgos, campesinos o productores agropecuarios de mediano y escasos recursos, niños y niñas, adultos mayores, niños discapacitados y madres adolescentes.

El trabajo se realiza con población afrodescendientes especialmente de los municipios de: Villa Rica, Guachene, Caloto, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Padilla, Corinto, Suárez, Buenos Aires, Cajibío, Tambo, Morales y otras comunidades como la Costa Pacífica.

Su misión es Generar procesos en las comunidades del Norte del Cauca, contribuyendo en la construcción de un movimiento social, basado en los principios de la participación ciudadana, para la formulación de planes, programas y proyectos sociales, políticos, educativos, culturales y ecológicos, a través de la gestión con interacción comunitaria, en los programas de intervención institucional: Producción agropecuaria, Mujer, género y desarrollo, salud y medio ambiente, niñez y juventud, educación y cultura, administración y gestión para fortalecer las relaciones de convivencia, identidad étnica y cultural promoviendo al desarrollo integral de la población.

El programa de producción agropecuaria tiene como finalidad promover el mejoramiento de las actividades agrícolas y pecuarias de los agricultores a través de la asistencia técnica y de la utilización de prácticas tradicionales propias para fortalecer los niveles económicos y promover un desarrollo auto sostenible.

El programa niñez y juventud se basa en la perspectiva de derechos, visiona y perfila líderes para el futuro, creando programas de capacitación y formación que contribuyan al fortalecimiento de procesos de la población y además de la solución de sus problemas para su desarrollo.

El programa mujer género y desarrollo está encaminado en interiorizar y exteriorizar la diferencia partiendo de que los miembros de la familia tienen necesidades y expectativas diferentes de acuerdo a su sexo, el grupo étnico, la clase social y las relaciones de poder que establecen y lograr la participación activa de la mujer en los procesos comunitarios, político, económico, ambiental y cultural.

El programa de educación y cultura se basa en la educación, transversal de todos los programas, orientados hacia el empleo y el fortalecimiento organizativo y el intercambio de conocimientos y el fortalecimiento del proceso que conlleve a recuperar y apropiarse de las costumbres y tradiciones culturales, siendo la educación y la cultura el pilar de desarrollo de la vida y el futuro de la comunidad.

El programa salud y medio ambiente tiene como fin mejorar las condiciones de salubridad, nutricionales y de habita de los usuarios. Y finalmente el programa de Administración y Gestión basado en la gestión y el cooperativismo. Su visión es ser una organización gestora de procesos organizativos a nivel comunitario, promoviendo la construcción participativa de modelos alternativos de desarrollo sostenible, recuperando y fortaleciendo los valores étnicos culturales de las comunidades de la región norte del Cauca.

Su estrategia es que la organización y la unidad, las comunidades como sujetos de derecho, deben unidos buscar soluciones concretas que les permita construir su propio modelo de vida, ajustada a sus realidades concretas de tal manera que dignifique su vivencia y contribuya a forjar la paz, porque una comunidad sin organización, no puede pensar ni actuar colectivamente, ni exigir para defender sus derechos y desarrollar un plan de vida.

El radio de acción se convierte también en una estrategia ya que por la homogeneidad de la población, la cercanía, los problemas comunes hacen posible que se puedan desarrollar actividades conjuntas, de mayor trascendencia y se puedan intercambiar experiencias para mejorar los procesos de organización, producción entre otros⁶².

⁶² El autor con base en la información de la empresa.05/03/2013

La Ficha Técnica de la organización consta de los siguientes datos como son: N.I.T. 800-217959-2, la dirección exacta donde se encuentra la institución Vereda Agua azul- Municipio de Villa Rica –Departamento del Cauca- Colombia, el apartado aéreo el cual es el número 207 Santander de Quilichao, el número de telefónico y fax es (092) 5504573 y su Correo electrónico es asocnino@yahoo.com.co y en la actualidad no tiene Facebook.

FIGURA 6. Logo de la Asociación Cultural Casa del Niño.



Fuente: El archivo de la organización.

2.3 ESTUDIO DE LOS ENTORNOS

A continuación vamos a hacer un estudio de los diferentes entornos existentes y como estos inciden en la organización, ya permiten vivenciar de una manera clara y precisa lo que sucede en la entidad, a través de cada uno de ellos y como estos son pilar fundamentales para el buen desempeño de la Asociación Cultural Casa del Niño en su afán de ser más competitivos en la región y en el país.

2.3.1 ANÁLISIS DEL MACRO AMBIENTE

La protección ambiental es una necesidad para asegurar nuestro crecimiento sostenible en el futuro. Hay infinidad de disciplinas, la mayoría de tipo técnico, que convergen en estudiar los problemas ambientales, evaluar sus riesgos, diseñar la solución técnica aplicar y desarrollar y explotar estas tecnologías con el máximo éxito. Sería iluso suponer que los ciudadanos del mundo pueden o van a aplicar estas tecnologías y por ello es necesario que la solución técnica vaya acompañada de conseguir su uso en dos vías que se complementan para llegar a este objetivo: Mentalización ciudadana y la exigencia social.

La mentalización y concientización del ciudadano es fundamental no solo para aplicar soluciones a problemas ambientales sino, lo que es mucho más importante y trascendente, para evitar el problema mismo o para minimizarlo. Multitud de ejemplo nos indican que problemas graves del pasado, solo por cambio de hábitos y por disciplina ciudadana, no son hoy más que historia.

La Asamblea General de las Naciones Unidas declaró por su parte el pasado 6 de noviembre de 2012, como día internacional para prevenir la explotación del medio ambiente en los conflictos armados o en guerra. Con esta jornada se pretende recordar la importante destrucción ecológica que estos hechos causan: contaminación del agua y tierra, daño a los ecosistemas etc.

Según la ley 29 de 1985 de agua, el agua es un recurso natural escaso, indispensable para la vida y para el ejercicio de la inmensa mayoría las actividades económicas; es irremplazable, no ampliable, por la mera voluntad del hombre, irregular en su forma de presentarse en el tiempo, en espacio esta ley considera que el agua es un bien de dominio público de titularidad estatal, que su disponibilidad debe lograrse sin degradar el medio ambiente y que es imprescindible la planificación hidrológica para satisfacer las demandas de agua.

Situaciones tan graves en el mundo como la contaminación, el derramamiento de petróleo a los ríos, la falta de control por parte de las naciones especialmente de los países desarrollados⁶³.

En la Asociación Cultural Casa del Niño ha venido trabajando en pro del mejoramiento del medio ambiente y así como ha generado proyectos de recuperación y fortalecimiento en aspectos como: la recuperación de fertilizantes naturales a partir de la utilización de plantas de la zona, el fortalecimiento a las fincas tradicionales, la recuperación de lagos, lagunas y riachuelos de la región norte del departamento del Cauca, el fortalecimiento técnico a los agricultores, piscicultores y apoyo en la construcción de la bacteria sanitaria del municipio de Villa Rica, así como la reutilización de los pozos que son utilizados para realizar adobes esto con el apoyo de entidades internacionales como: Misereor, Terre des Hommes, Podion, Dreikoingsaktion, Christian Children's Fund, Comunidad Castilla de la Mancha, Manos Unidas, Lateinamerika Zentrum entre otros.

2.3.2 ENTORNO DEMOGRAFICO

⁶³ <http://www.ambientum.com/revista/articulos.htm>. 7/12/2013.

Hasta 17 de enero de 2013, se estima que el número de habitantes es de 7.060.000.000 millones, según la Oficina del Censo de los Estados Unidos. Las proyecciones actuales muestran un aumento continuo de la población en un futuro próximo (pero una disminución constante de la tasa de crecimiento de la población), con una población mundial que se espera alcanzará entre 7,5 y 10,5 billones en el año 2050.

La tasa de crecimiento es aproximadamente 1.2% a pesar de observar grandes disparidades a nivel mundial; al mismo tiempo, el crecimiento poblacional se procede principalmente en los países en vía de desarrollo, el 22% de la población mundial tendrá más de 60 años de edad⁶⁴.

Los datos que presenta el Departamento Administrativo de Estadística Dane Colombiano son del censo del 2005, con el cual podemos analizar diferentes aspectos que de una que de una manera van a interferir directa o indirectamente sobre el consumo de bienes o servicios en el mercado Colombiano, según la información estadística del censo del 2005 para el 2010 la población en Colombia será 45.508205 personas, también informa que en Colombia el 69.7% de las viviendas son casas⁶⁵.

Además hace referencia que el 93% tiene conexión a energía eléctrica y 40% conexión de gas, el promedio de personas por hogar son de 4 personas, en cuanto al nivel de estudios el 37% ha alcanzado el nivel básico primaria, 31.8% secundaria y el 11.9% nivel superior y postgrado, por un lado la población sin ningún nivel académico es del 10.2%. En cuanto al Departamento Cauca el censo del 2005, nos indica una proyección de población para el año 2010 será de 1.318.983 personas.

Las viviendas a nivel del departamento del Cauca que presentan un porcentaje del 92.4% son casas, el 80.7% tiene conexión a energía eléctrica, el promedio de personas por hogar es de cuatro, el 4.1% de los hogares del Cauca tiene actividades económicas en su vivienda, en cuanto a estudios en el Cauca el 50.3% ha alcanzado el nivel básica primaria; el 24% la secundaria y el 6.5% el nivel superior y postgrado, la población sin ningún nivel educativo en el Cauca es de 12.2%.

En cuanto a la información del municipio de Villa Rica, está ubicado en la República de Colombia, en el sector Norte del Departamento del Cauca, a 112 km del norte de Popayán y 36 Km al Sur de Santiago de Cali, Valle del Cauca, el área

⁶⁴ <http://www.noticiasyconciertos.com/2013/01/poblacion-mundial-2013.html>.5/03/2013.

⁶⁵ www.dane.gov.co / 2013. 23/03/2013.

Municipal es de 74.3 Km², la cabecera municipal consta de 10 barrios en la zona urbana es de 11.128 y 4.027 residen en la zona rural, la población proyectada es de 15.175 habitantes según Sisben 2010.

Siguiendo con la información de las viviendas la información es que el 87% de las viviendas son casas y tienen conexión de energía eléctrica el 92.3%. Todos estos datos son el censo del 2005. Cabe anotar que el 0.96% de la población del Departamento del Cauca corresponde al municipio de Villa Rica, por lo tanto es el 41 municipio del Cauca. Cabe anotar que desde el año 2009 la población de Villa Rica comenzó a tener conexión a gas natural, por otro lado analizando el nivel educativo.

La cobertura escolar el número de niños, niñas y jóvenes en edad escolar vinculados al sector educativo es de 2.027 para la primaria, (1731 en el sector público y 296 en el sector privado) y 2.237 en media y básica secundaria, (1839 en el sector público y 398 en el privados. Si se revisa la población del municipio en estos rangos de edad, según datos del Sisben, en edades de 5 a 12 años la población es de 2.709, lo que nos arroja que 682 niños y niñas están por fuera del sistema en primaria. La deserción escolar fue el año inmediatamente anterior de 3.2% en primaria y 5.6% en básica secundaria.

La población sin ningún nivel educativo es de 25%, en el área de sistema de salud se cuenta con un centro hospital nivel 1, nivel y albergues infantiles para niños pobres, en seguridad cuenta con comando de policía y los cuerpos de socorro, otro instituciones son varias oficinas de diferentes institutos descentralizados. Para terminar se tiene en cuenta estas generalidades del municipio de Villa Rica el total de la población es de 36.8% son mujeres y el 63.16% hombres, hay 3.478 hogares de los cuales 2.543 en la parte urbana y 935 en la parte rural⁶⁶.

La población objetivo de la Asociación Cultural Casa del Niño es de diferentes edades oscila entre las edades de 8 a 90 años, y donde se trabaja con los diferentes géneros en los diferentes programas y con personas que desarrollan diferentes actividades desde estudiantes, agricultores, docentes, comerciantes, pequeños y medianos empresarios, discapacitados entre otras actividades.

Figura 7. Porcentaje de Población Municipio de Villa Rica.

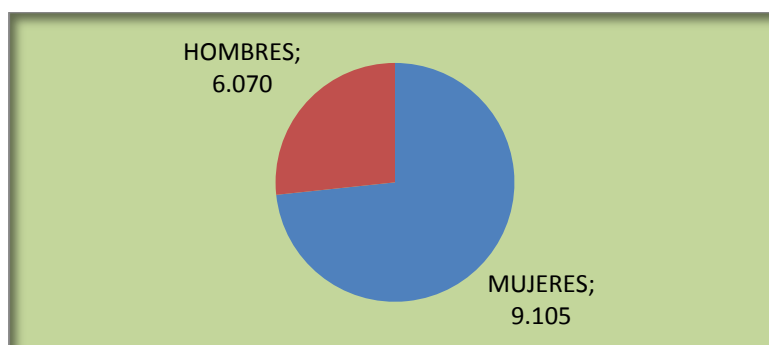
GRUPO ETNICO	PERSONAS	%
Afro	14.527	95.73

⁶⁶ <http://cdim.esap.edu/BancoMedios/Documentos%20PDF/villarica-pd-2012-2015.pdf> . 05-05-2013

Indígena	41	0.27
Ninguna de las anteriores	452	2.98
No informa	149	0.98
Raizal	6	0.04
TOTAL	15.175	100%

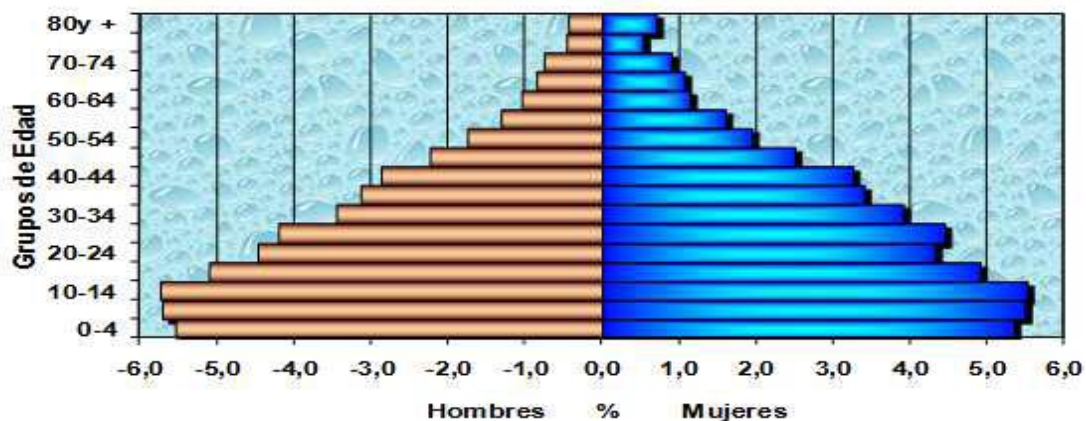
FUENTE. Datos de Sisben 2010.

Figura 8. Datos Estadísticos de Mujeres y Hombres del municipio de Villa Rica.



Fuente: Datos de Sisben 2010

Figura 9. Datos Estadísticos de la población de Villa Rica



Fuente. Datos del Sisben 2010

2.3.3 ENTORNO ECONÓMICO

En la actualidad el escenario económico en el que se mueven las empresas hacia la globalización, las operaciones de fusiones y alianzas estratégicas, el modelo del conocimiento es de vital importancia como componente del sistema económico que es fuente de riqueza, la aparición y desarrollo de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) son un soporte y creación del conocimiento, que en la actualidad son variables relevantes al hacer un análisis del entorno económico. Aquí se analizan los escenarios que son favorables y los que pueden afectar en una instancia, también nos da la posibilidad de conocer las generalidades de las variables del sector⁶⁷.

La economía mundial mejorará en el 2013 con respecto al 2012. El FMI prevé un crecimiento mundial para 2013 del 3,6% frente al 3,3% de 2012. Un aumento del crecimiento que no va a ser igual en todos los países ni en todas las regiones del mundo. En 2013 los emergentes crecerán a ritmos del 5,6% mientras que la Eurozona prácticamente no crecerá 0,2%. Los Bric en el 2013 en China crecerá un 8,2%, India 6%, Brasil 4% y Rusia 3,8%.

El año que viene los Gobiernos de los países del Bric siguen incentivando el consumo y la inversión en sectores como la energía, ferrocarriles, salud, educación, telecomunicaciones y también en mejorar las infraestructuras. En América Latina, el FMI espera para este año un crecimiento del 3,2% y del 4% para 2013. Por países el crecimiento en 2013 seguirá siendo alto en Perú (5,8%), Chile (4,4%), Colombia (4,4%), Brasil (4%) y México (3,5%). En cambio los países que tienen gobiernos populistas experimentarán un menor crecimiento: Venezuela 3,3% y Argentina 3,1%⁶⁸.

En este contexto mundial la economía colombiana registro un crecimiento de 0.9%, y una inflación de 3.7%, uno de los elementos que contribuyó a este crecimiento fue la política monetaria, con la firma de los tratados de libre comercio, tanto con Estados Unidos, Europa, y Occidente, y el enorme crecimiento de la minería y la agricultura son ejes fundamentales para el crecimiento del país. En el primer trimestre del año 2012 la economía colombiana creció en 4,7% con relación al mismo trimestre de 2011. Frente al trimestre inmediatamente anterior, el PIB aumentó en 0,3%. Al analizar el resultado del PIB en el primer trimestre de 2012.

Comparado con el mismo periodo de 2011 por grandes ramas de actividad, se observaron las siguientes variaciones: 12,4% en explotación de minas y canteras;

⁶⁷ <http://www.monografias.com/trabajos12/lagc/lagc.shtml> /05/03/2013

⁶⁸ <http://economy.blogs.ie.edu/archives/2012/10/perspectivas-economicas-para-2013.php>/05/03/2013

6,7% en establecimientos financieros, seguros, actividades inmobiliarias y servicios a las empresas; 6,1% en transporte, almacenamiento y comunicaciones; 4,6% en comercio entre otros.

Por su parte los impuestos, derechos y subvenciones, en conjunto, aumentaron 9,1%. En el primer trimestre de 2012, el índice de precios al consumidor promedio trimestral IPC- creció en 3,5% con relación al mismo trimestre del año anterior. Durante el año 2011, se registraron variaciones en 3,3% para el primer trimestre; 3,0% para el segundo, 3,5% para el tercero y 3,9% para el cuarto. La tasa de crecimiento esperada para el PIB en el año 2012 estuvo en el 5.0%.

Con este nivel pronosticado hubo resultados significativos en términos de generación de empleo, reducción de la pobreza y la desigualdad. Los indicadores de la inflación son los Índices de precios al consumidor e índices de precios al productor, a continuación se presentan las cifras que han arrojado estos indicadores en los últimos años⁶⁹.

En el 2012 La inflación anual se situó en 3.4%, el descenso en la inflación anual se viene registrando desde octubre, mes cuando alcanzó el mayor registro del 2011 con un 4%, más de la mitad 58% de la desaceleración de la inflación observada en el primer trimestre de 2012 se explicó por el menor ritmo de aumento en los precios de los alimentos. El precio de los combustibles, que registró altos aumentos anuales durante el primer trimestre de 2012 del 4,9% en promedio, pero menores a los observados un año atrás del 10,5% en promedio. El desempleo, Las industrias que más concentraron el mayor número de ocupados fue el comercio, restaurantes y hoteles es de 26.6%, en el último trimestre del 2012 la tasa de desempleo se ubicó en 9.2% mientras que para el año 2012 el desempleo, el informe del Dane muestra que en el último trimestre de 2012 las ciudades con mayor tasas de desempleo fueron Pereira con un 15.5%, Popayán con un 15.4% y Armenia con un 15.3%⁷⁰.

Las aéreas evaluadas por el Dane que se vieron más afectadas en cuanto a la generación de empleo fueron; el agro, la industria, y el transporte, y las actividades que más generaron empleo fueron las del comercio, restaurantes, hoteles, actividades inmobiliarias, empresariales y la construcción. El Dane revela que los departamentos con mayor incidencia de pobreza son Choco con un 64%, le sigue Cauca, Córdoba, Magdalena y Guajira, la tasa de desempleo a noviembre del 2012 es de 9.2% porcentaje mismo del año pasado. Cabe anotar que en Colombia

⁶⁹ <http://www.portafolio.co/economia/i2012-colombia/05/05/20/13>

⁷⁰ <http://www.portafolio.co/economia/desempleo-colombia-durante-2012.06/03/2012>

habría cerca de 2.140.000 de personas sin trabajo, mientras que un total de 7.755.700. de personas estarían subempleadas, la ciudad con mayor desempleo esta Popayán con 17%, Armenia y Quibdó con un 15.4%⁷¹.

La economía del Departamento Cauca está basada principalmente en la producción agrícola, la explotación forestal, la actividad pesquera y el comercio. La agricultura se ha desarrollado y tecnificado en el norte del departamento, sus principales cultivos son la caña, caña panelera, maíz tradicional, arroz, maíz tecnificado, fique, yuca, papa, coco, sorgo, cacao, maní y palma africana.

La industria fabril se ubica en Popayán, Santander de Quilichao, Villa Rica y Puerto Tejada con fábricas de productos alimenticios, bebidas, lácteos, papel, empaques, transformación de la madera, industria azucarera y elaboración de impresos para la exportación, los centros de mayor actividad comercial son Popayán, Santander de Quilichao, Villa Rica, Patía, Puerto Tejada, Piendamó y Corinto⁷².

La economía del municipio de Villa Rica cuenta con empresas que realizan actividades económicas en los sectores primario secundario y terciario. El principal uso de suelo en el municipio es el cultivo mecanizado de la caña de azúcar para industrias azucareras esta actividad ha llevado al monocultivo y la concentración de la tierra que ha pasado de la tenencia y propiedad de los habitantes del municipio a la propiedad de los ingenios azucareros.

En un segundo lugar encontramos el uso para pasto de las haciendas ganaderas, el cultivo de soya, millo y maíz y finalmente una pequeña proporción en fincas tradicionales de propiedad de los campesinos del municipio. Los proyectos de desarrollo de agricultura sostenible se abordan en el sector de medio ambiente y desarrollo agropecuario.

En la actualidad Villa Rica cuenta con cuales conforman las siguientes empresas y desarrollan los siguientes productos: cartoneras nacional s.a. (producción cajas de cartón), Corrupaez (producción de cartón), Tecnosur (pañales desechables), Tecnofar TQ S.A (medicamentos), Canal (harinas), Mac del Pacífico (ensambla bacterias), Laboratorios Genéricos (medicamentos), Farmacéuticos S.A (medicamentos) y Harineras del Valle (harinas). actualmente en Villa Rica, se cuenta con una importante proporción de pequeñas discotecas que atienden una importante afluencia de clientes de los municipios vecinos del norte del Cauca y

⁷¹ http://www.banrep.gov.co/documentos/publicaciones/inflacion/2012/isi_mar_2012.pdf/ 27/03/13.

⁷² http://www.co.all.biz/regions/?fuseaction=adm_oda.showSection&rgn_consultada. 27/03/13

Sur del Valle, pero es necesario diversificar la oferta turística para satisfacer la demanda de recreación de las familias de la región y las personas que transitan por su territorio con dirección al centro del país o a las ciudades de Cali y Buenaventura.

Según datos del plan de desarrollo del Cauca 2004-2007 por el peaje de Villa Rica Transitaron en el año 2004, 63.520 vehículos y en el año 2005, 71.321. Al respecto se mencionan en el EOT los siguientes proyectos para el sector : proyecto regional centro de servicios y parador turístico de camioneros Villa Rica, la central de abastos, el terminal de transportes, talleres de mecánica y el puerto seco. Un proyecto de parador turístico viene gestionando la alcaldía municipal con el concesionario de la malla vial del norte del Cauca y Sur del Valle se construirá al lado del actual peaje y se espera contribuya a generar empleo para los habitantes del municipio⁷³.

La crisis económica mundial concibió que los países desarrollados disminuyeran el porcentaje de sustento a los países latinoamericanos y se fijaran mucho más en Apoyar a los países africanos. Esto a su vez generó una disminución en la financiación de proyectos. Los recursos económicos del estado son pocos con respecto a la cantidad de población existente en el país, el gobierno nacional invierte principalmente el presupuesto en las principales ciudades del país.

Razón por la cual muchos municipios no gozan de la intervención del estado en suplir las necesidades básicas de población y es allí donde hace intervención las organizaciones no gubernamentales quienes a través de proyectos de orden nacional e internacional generan recursos que permiten suplir estas necesidades, aunque para la comunidad este apoyo siempre se ha visto de carácter paternalista y no como una forma de autoayuda a la comunidad, generando dependencia en algunos casos aunque en otros.

Es así como la Asociación Cultural Casa del Niño ha sido gestora del procesos organizativos y de la municipalización de Villa Rica como entidad territorial, además de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida a través de la construcción de viviendas dignas, intervención de problemas de salubridad, capacitaciones continuas, organización grupal, exigibilidad de los derechos y recuperación de los saberes ancestrales.

2.3.4 ENTORNO SOCIO-CULTURAL

⁷³ C:\Users\usuario\Desktop\Alcaldia de Villa Rica-pot.htm. 15/04/2013.

La población total mundial fue estimada en 7.100.000.000 billones de personas, en números redondos. De esa cifra, un total de 3.585.5 millones corresponde a personas del sexo masculino y 3.514.5 millones a personas del sexo femenino⁷⁴.

El grueso de la población en América Latina es vulnerable, lo cual ya es suficientemente y preocupante, en Colombia, el 73% de la población es pobre vulnerable, la clase media no llega a la cuarta parte, y el 2% es rico y muy rico. La región registra una serie de transformaciones sociales que no pueden interpretarse parcialmente y mucho menos ignorarse.

No solo por lo que significan en la vida de su población, sino por sus repercusiones en la economía regional, las políticas públicas y la consolidación de la democracia. Esta transformación social se está viendo demasiada lenta, si se compara con países similares: pobreza exageradamente alta, 37% frente al 7% y 17% de México⁷⁵.

En el departamento del Cauca hay serios problemas de pobreza, violencia y estancamiento. Según cifras del último censo, la pobreza en el departamento, medida como porcentaje de personas con necesidades básicas insatisfechas, es el 16,7% de la del resto de Colombia. Según el último reporte del censo del DANE de 2005, manifestó que el departamento del Cauca tenía 1.268.937 habitantes, siendo el quinto departamento con mayor porcentaje de población en las zonas rurales. Mientras en Colombia la población rural era el 25,7% del total, en el Cauca esta cifra superaba el 60%.

Aunque en las primeras décadas del siglo XX el Cauca mantenía una composición de la población muy similar a la de Colombia, esto fue cambiando a lo largo de los años. El proceso de migración del campo a la ciudad que se dio en el resto del país, se registró de una manera más lenta en el Cauca, lo que dio como resultado que en la actualidad sea uno de los pocos departamentos con más de un millón de habitantes⁷⁶.

Una de las características del municipio de Villa Rica es su aspectos culturales, en cuanto a la estructura de la población según DANE y CENSO 2005, cuenta con una población de 15.175 habitantes en donde 11.128 pertenecen al área urbana y 4.047 a la zona rural, los grupos étnicos que ocupan el municipio de Villa Rica son: 13.178 es población Afro con un porcentaje del 95.73%, indígenas 39 con un

⁷⁴ <http://www.portafolio.co/poblacion-hombres-se-igualan-las-mujeres/> consultada 08/04/2013

⁷⁵ <http://www.portafolio.co/opinion/colombia-vive-la-transformacion-social-america-latina> consultada 9/04/13

⁷⁶ <http://dane.gov.co/> consultada 23/03/13.

porcentaje de 0.27%, ninguna de las anteriores 429 con un porcentaje de 2.98%, no informan 141 para un porcentaje de 0.98%, Raizal 6 con un porcentaje de 0.04%. En donde la población femenina es de 4.150 y masculina de 7.116.

El plan de gobierno del alcalde. James Guillermo Mina Ballesteros tiene como slogan “Es el tiempo de invertir en la gente”, se fundamenta en los siguientes principios como son: participación y concertación, inclusión social, eficiencia, transparencia y honestidad en el manejo de los recursos públicos, pluralismo y equidad de género, la planeación con enfoque diferencial e incluyente, la etnoeducación como estrategia que recoge, promueve, valora y defiende la cultura y saberes ancestrales propios de los afrodescendientes.

La articulación con programas departamentales y nacionales que contribuyan a reivindicar la condición de campesinos, promover el acceso de los pequeños productores/as agropecuarios a recursos de capital, que le garanticen la puesta en marcha y sostenibilidad de los proyectos, promoción de proyectos agropecuarios que garanticen la sostenibilidad económica y ambiental, prestación sin ningún tipo de discriminación, de servicios de asistencia técnica directa rural, gratuita para los pequeños y medianos productores/as, apoyo y asesoría a la mujer rural, promoviendo el desarrollo de programas que el beneficien en particular y su acceso en igualdad de condiciones a los programas y proyectos que se desarrollen en general.

La promoción de procesos económicos que permitan la generación de nuevos empleos. Apalancamiento económico mediante la creación de fondos rotatorios, Fortalecimiento de las pymes, en especial de aquellas promovidas por grupos vulnerables, apoyo a las organizaciones informales y otras iniciativas de desarrollo del sector productivo, velar por el cumplimiento de estrategias nacionales y departamentales en pro de disminuir el desempleo en las regiones.

La ley del primer Empleo apoya las iniciativas de los jóvenes profesionales interesados en el desarrollo productivo, establecer alianzas públicas privadas con los empresarios para el fomentar el desarrollo económico y social del municipio.

El municipio presenta a su vez un índice de dependencia general del 96%, lo cual comparado con la población económicamente activa, entre los 20 y 64 años de edad que alcanza el 51%, genera una relación de uno a uno entre los activos en capacidad de laborar y los dependientes, es decir, que por cada persona en capacidad de trabajar hay al menos una persona dependiente.

Esta relación entre personas dependientes y en capacidad de trabajar, es mayor entre los jóvenes que entre los adultos donde por cada persona económicamente activa hay dos jóvenes dependientes mientras que entre los adultos mayores esta misma relación llega a un adulto mayor dependiente por cada 9 personas en capacidad de trabajar. El servicio de acueducto es prestado por “EMVILLARICA E.S.P”, la cual le compra agua en bloque a “EARPA S.A E.S.P” cuya fuente de abastecimiento es el río Palo, para suministrarla al área urbana y rural del municipio.

También se cuenta con un sistema de acueducto de pozo profundo que actualmente no está en operación ya que se le han estado realizando algunas adecuaciones, entre ellas. La cobertura del sistema de alcantarillado en la cabecera municipal de Villa Rica es del 88.89%, del cual es necesario hacer una revisión a dicho sistema, porque con la aparición de nuevas urbanizaciones se presentan múltiples problemas con la conexión a las redes ya existentes; por el contrario, en el área rural la cobertura es del 0%. La mayoría vierten sus aguas a zanjones y en algunos pocos casos se cuentan con pozo séptico.

En cuanto a las dificultades, se encuentra que el 80% de los escenarios deportivos y recreativos del municipio, están en mal estado; el 100% de las canchas de fútbol carecen de un sistema eficiente de drenaje, alumbrado público, camerinos y graderías; el 100% de las canchas múltiples requieren de demarcación, cambio de tableros y de aros de las canchas de basquetbol. En lo que se refiere a la práctica del atletismo en el municipio, no se cuenta con las pistas y espacios que exige esta modalidad deportiva.

El parque recreacional Parque Sur, carece de un sistema eficiente de administración y mantenimiento que garantice el uso adecuado de la piscina, así como el cuidado, sostenimiento de las instalaciones y mantenimiento de las zonas verdes, en lo que respecta al trabajo de los grupos y organizaciones del sector, el trabajo se realiza de manera empírica, con escasa o nula dotación y sin apoyo en la formación técnica profesional.

El 20% de las familias están en condición de hacinamiento: 331 hogares (DANE 2005), 85% de la población pertenece a los niveles I y II del Sisben, el 60% de las viviendas urbanas y rurales carecen de la infraestructura adecuada para el hábitat humano, 30% de las familias adquirieron un lote, pero no cuentan con recursos mínimos para iniciar la construcción de sus viviendas, Un porcentaje de Familias sin alternativas económicas para comprar o adquirir un lote o vivienda propia, 30% de las familias en proceso para la legalización de predios urbanos – rurales, 36% de la población vinculadas a la Red Unidos, presenta problemas de habitabilidad,

se estima que al año 2011, el municipio de Villa Rica ha expulsado más de cincuenta personas a causa del conflicto armado y ha recibido cerca de 460 personas en situación de desplazamiento ⁷⁷.

Cuenta con una población de 15.175 habitantes aproximadamente según datos del SISBEN de 2010, en donde 11.128 residen en el área urbana y 4.047 en el área rural, la población femenina es de 4.150 y 7.116 son población masculina⁷⁸.

Básicamente la Población Villaricense centra su cultura en la recuperación de los saberes ancestrales como son: las adoraciones al niño Dios, los bundes realizados a los niños cuando fallecen en edades comprendidas entre los cero meses a siete años, el rezar a una persona cuando fallece durante toda una noche, la utilización de plantas medicinales como forma de curar enfermedades, la recuperación de cantoras y folcloristas, los grupos de danzas organizados del municipio a quienes la Asociación Cultural Casa del Niño ha brindado apoyo para que estas manifestaciones perduren y no se pierda el legado cultural que por tantos años se ha venido gestando es así como cada año en diferentes municipios del departamento se viene realizando el afrocolombiano, un encuentro de tres días donde se comparten la cultura de las dos etnias predominantes en este departamento como son: la afrocolombiana e indígena.

2.3.5 ENTORNO JURÍDICO

En Colombia para los aspectos tributarios y contables nos regimos por el estatuto tributario, como toda organización empresarial las Fundaciones, Corporaciones y Asociaciones, están obligadas a cumplir con los deberes tributarios a que tengan a lugar, a llevar una contabilidad organizada y contar con los controles necesarios para sanear las finanzas de la entidad, aquí les indicaremos lo más importante que hay que tener en cuenta para cumplir con esta obligación: Registro Único Tributario en el momento del registro la entidad debe acudir a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN para que sea emitido el Registro Único tributario RUT y Registro Único Tributario DIAN.

Registro de Impuestos Distritales o municipales este documento se debe sacar en la ciudad donde se va a desarrollar la actividad de la ONG, así mismo hay que realizar el registro ante la Secretaría de Hacienda del departamento o municipio. Registro de Cámara de Comercio como toda empresa se deben registrar los libros contables en la Cámara de comercio de la ciudad correspondiente al domicilio.

⁷⁷ www. SICOP 2011. 06/06/2013.

⁷⁸ MINA BALLESTEROS James Guillermo, Plan de Desarrollo municipal 2012-2015. 06/06/2013.

Legislación Las obligaciones tributarias de las entidades sin ánimo de lucro se encuentran especificadas en el estatuto tributario.

Las entidades sin ánimo de lucro se consideran de "régimen especial" por su naturaleza social, estas entidades tienen algunos privilegios a nivel tributario: Estatuto Tributario Por el cual se expide el estatuto tributario de los impuestos administrados por la dirección general de impuestos nacionales.

El artículo 19 nos dice que los contribuyentes con un régimen tributario especial. El cual dice que Los contribuyentes que se enumeran a continuación, se someten al impuesto sobre la renta y complementarios, conforme al régimen tributario especial contemplado en el Título VI del presente libro primero. Las corporaciones, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro, con excepción de las contempladas en el artículo 23 de este estatuto, para lo cual deben cumplir las siguientes condiciones.

Primero hace referencia a que el objeto social principal y recursos estén destinados a actividades de salud, deporte, educación formal, cultural, investigación científica o tecnológica, ecológica, protección ambiental, o a programas de desarrollo social; b) Que dichas actividades sean de interés general, y c) Que sus excedentes sean reinvertidos totalmente en la actividad de su objeto social.

En el segundo dice que las personas jurídicas sin ánimo de lucro que realizan actividades de captación y colocación de recursos financieros y se encuentren sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria.

El tercero nos habla de las cooperativas, sus asociaciones, uniones, ligas centrales, organismos de grado superior de carácter financiero, las asociaciones mutualistas, instituciones auxiliares del cooperativismo, confederaciones cooperativas, previstas en la legislación cooperativa, vigilados por alguna superintendencia u organismos de control.

Estas entidades estarán exentas del impuesto sobre la renta y complementarios si 20% del excedente, tomado en su totalidad del Fondo de Educación y Solidaridad de que trata el artículo 54 de la Ley 79 de 1988, se destina de manera autónoma por las propias cooperativas a financiar cupos y programas de educación formal en instituciones autorizadas por el Ministerio de Educación Nacional.

Por ejemplo Se hace referencia a las entidades cooperativas a las que se refiere el numeral cuarto de este artículo, solo estarán sujetas a retención en la fuente por concepto de rendimientos financieros, en los términos que señale el reglamento,

sin perjuicio de las obligaciones que les correspondan como agentes retenedores, cuando el Gobierno Nacional así lo disponga.

El Título VI Tratamiento Especial nos habla de que los contribuyentes a que se refiere el artículo 19, están sometidos al impuesto de renta y complementarios sobre el beneficio neto o excedente a la tarifa única del veinte por ciento 20%.

El artículo 357 nos dice que la determinación del beneficio neto o excedente se tomará la totalidad de los ingresos, cualquiera sea su naturaleza, y se restará el valor de los egresos de cualquier naturaleza, que tengan relación de causalidad con los ingresos o con el cumplimiento de su objeto social de conformidad con lo dispuesto en este título, incluyendo en los egresos las inversiones que hagan en cumplimiento del mismo.

El artículo 358 hace referencia a la exención sobre el beneficio neto o excedente determinado de conformidad con el artículo anterior, tendrá el carácter de exento cuando se destine directa o indirectamente, en el año siguiente a aquél en el cual se obtuvo, a programas que desarrollen dicho objeto social. El beneficio neto o excedente generado en la no procedencia de los egresos, no será objeto del beneficio de que trata este artículo. La parte del beneficio neto o excedente que no se invierta en los programas que desarrollen su objeto social, tendrá el carácter de gravable en el año en que esto ocurra.

El artículo 359 se refiere al objeto social que hace procedente la deducción y exención de que tratan los artículos anteriores, deberá corresponder a actividades de salud, educación, cultura, deporte aficionado, investigación científica y tecnológica o a programas de desarrollo social, siempre y cuando las mismas sean de interés general y que a ellas tenga acceso la comunidad.

El artículo 360 nos dice que la autorización para utilizar plazos adicionales para invertir. Cuando se trate de programas cuya ejecución requiera plazos adicionales al contemplado en el artículo 358 nos habla sobre de la asignaciones permanentes, la entidad deberá contar con la aprobación de su asamblea general o del órgano directivo que haga sus veces. El artículo 361 nos dice que las excepciones al tratamiento especial. Lo dispuesto en los artículos anteriores no es aplicable a las entidades taxativamente enumeradas como no contribuyentes en los artículos 22 y 23.

El artículo 362 nos habla del comité de entidades sin ánimo de lucro estará integrado por el Ministro de Hacienda y Crédito Público o su delegado, quien lo presidirá, el director de aduanas o su delegado y el director de impuestos o su

delegado, quien actuará como secretario del mismo. El artículo 363 nos dice que las funciones del comité previsto en el artículo anterior, las siguientes: a. Calificar las importaciones de bienes a que se refiere el artículo 480⁷⁹.

Para efecto de la contratación para personal en las organizaciones no gubernamentales y específicamente en la Asociación Cultural Casa del Niño se realiza por prestación de servicios teniendo en cuenta el proyecto al cual la persona va a laborar, el dinero que se le cancelara mensualmente es un salario integral el cual cada trabajador debe de pagar su seguridad social así la organización no tiene contrato directo con la persona por tal razón esta no goza de prestaciones sociales.

Además si se necesita para otro proyecto esta es vinculado después de que haya pasado dos meses de desvinculación con la organización, teniendo en cuenta que la institución no cuenta con proyectos fijos sino temporales que son financiaciones no continuas lo implica que los trabajadores no tengan un contrato fijo.

Actualmente la organización solo cuenta con cuatro personas fijas que son el director, la auxiliar contable, la secretaria y el jefe de proyectos. Se cuenta con revisora fiscal la cual es una contadora, cada año realiza se declaración de renta y paga los impuestos, retenciones a la Dian y se encuentra inscrito ante la Cámara de Comercio.

2.3.6 ENTORNO POLITICO

Colombia cuenta con una de las tradiciones democráticas más perdurables de la región, desde 1886 Colombia ha tenido solo dos cartas constitucionales: La presente Constitución de 1991 remplazó la de 1886 y representa un impulso a la democracia al establecer varias figuras que promueven la participación ciudadana. De igual forma fomenta la adopción de fórmulas de descentralización, como la votación popular para alcaldes y gobernadores, gracias a las cuales Colombia transita de un estado centralizado a uno descentralizado.

Para crear una imagen sobre el entorno político, en primera instancia se analizará la evolución de la política nacional y sus determinantes ideológicos, lo cual servirá como base y antesala para analizar más profundamente las políticas claves que se han creado sobre el entorno y sector específicos que ocupa este estudio.

⁷⁹ <http://www.regimén tributario entidades sin ánimo de lucro.docx>. 09/03/2013

El partido liberal y el conservador son los movimientos políticos que han predominado en Colombia, aun así, en los últimos años se ha visto que nuevos partidos políticos han alcanzado un considerable nivel de apoyo por parte de la población. Esto puede deberse a la inconformidad de los colombianos ante las políticas ineficaces de los movimientos tradicionales; posiciones que pertenecían antes a uno de estos, ahora son ocupados por partidos que como el Polo Democrático, han alcanzado puestos de importancia a nivel nacional; ahora y debido a la gran popularidad que tuvo el presidente Álvaro Uribe Vélez.

Han nacido nuevos partidos que se han adherido a su filosofía y que en su apoyo han encontrado la forma de alcanzar posiciones que antes eran inalcanzables debido al manejo bipartidista que se le daba al país y el cual ha dado continuidad el presidente Juan Manuel Santos.

Según Lawrence Bou don, el vacío dejado por los partidos políticos ha sido llenado por otros actores como la iglesia, los gremios, y facciones de las Fuerzas Armadas, así como por los narcotraficantes y la guerrilla. Tradicionalmente las Fuerzas Armadas y la iglesia católica han jugado un papel importante en el sistema político colombiano.

Movilizaciones agrarias y violencia rural el tema de la reforma agraria y de la propiedad de la tierra ha movilizado a la población rural y a la población indígena que habita en zonas rurales. Así mismo también desde el gobierno se hicieron propuestas y se realizaron actuaciones para afrontar la situación de la distribución y reparto de la tierra. La existencia de grupos guerrilleros o ilegales ha sido un problema en Colombia desde los años cincuenta.

La no resolución de los conflictos económicos y sociales de las zonas donde la violencia se extendió durante los años cincuenta se puede considerar como origen del conflicto actual. La guerrilla cuenta con una base social principalmente en las zonas donde el Estado es ineficiente. A finales de 1980 en Colombia existían cuatro grandes grupos guerrilleros; Farc, el M-19, el EPL y el ELN. Además de estos grupos importantes, estaban activos grupos más pequeños y menos organizados como el Mao (Movimiento de autodefensa obrera), el PRT (Partido evolucionario de los trabajadores), el PL (Patria libre) o el Comando Quintín Lame (que recibía un apoyo considerable de la población indígena. Grupos paramilitares el crecimiento del paramilitarismo se atribuye a la ineficacia de las Fuerzas Armadas colombianas para controlar el fenómeno de las guerrillas.

Así como por el apoyo que los grupos paramilitares reciben del narcotráfico y de los terratenientes rurales. La aparición de estos grupos ha supuesto un deterioro del orden público y de la violación de los Derechos Humanos, especialmente en

zonas del interior del país donde el estado es más débil. La política en Villa Rica como en cualquier parte del país se encuentra dividida entre conservadores, liberales y partidos de izquierda, entre estos hay mayor afinidad por las decisiones democráticas que se toman en conjunto con la comunidad es por ello que los mandatarios fijan su programa de gobierno de acuerdo a los requerimientos de la sociedad⁸⁰.

Es necesario, además mencionar que en Colombia no existe un marco regulatorio para controlar los presupuestos y los proyectos que se llevan a cabo. No se tiene un control básico sobre el número de organizaciones que existen y sobre el cumplimiento real de los objetivos de las fundaciones. Tampoco se ejerce una vigilancia sobre el tipo de acciones que llevan a cabo en zonas en las que existe menor presencia del estado, mayor intensidad del conflicto y un incremento de la demanda de solidaridad por parte de la sociedad.

2.3.7 ENTORNO TECNOLÓGICO

El Presidente Juan Manuel Santos propuso puntualmente siete herramientas que implementará el gobierno para el desarrollo de las TIC en el país. Las medidas buscan reducir la pobreza y la brecha digital que por años ha estado presente entre los colombianos. Las siete herramientas propuestas a representantes del sector TIC y de servicios públicos son: el traslado de subsidios de telefonía fija a servicios de Internet; la articulación de infraestructura civil y de energía a los servicios TIC; desarrollo del proyecto nacional de fibra óptica; implementación del plan vive digital regional; desestimulo a la venta de celulares robados; promulgación del acto legislativo que eliminó la Comisión Nacional de Televisión y manejo estratégico del Espectro Radioeléctrico.

Las medidas buscan llegar a la meta propuesta en el Plan de Tecnología “Vive Digital” liderado por el Ministerio TIC, que es alcanzar 8,8 millones de conexiones de Internet de banda ancha en el 2014. La primera herramienta que propongo es trasladar los subsidios que antes estaban destinados a la telefonía fija a servicios de Internet para que casi tres millones de hogares de estrato uno y casi cuatro de estrato dos hagan parte de la sociedad de la información y el conocimiento, señaló el Presidente, quien mencionó, que según estudios del Banco Mundial y de la comunidad Europea, cada peso destinado a la promoción de la banda ancha es 75% más rentable que cada peso destinado a las redes de voz.

⁸⁰ <http://www.solidaritat.ub.edu/observatori/esp/colombia/datos/sistema1.htm> consultada /03/04/13

En este sentido el gobierno busca promover la inclusión social y reducir la brecha digital para que los colombianos de las regiones apartadas tengan las mismas oportunidades que disfrutaban los habitantes del centro del país. Esta medida está incluida en el Plan de Desarrollo Nacional “Prosperidad para Todos”. Infraestructura civil y de energía se adecúe a los servicios de las TIC, es articular la infraestructura de las obras civiles y de energía que adelantan diversos actores del gobierno a los servicios de TIC.

La idea es permitir que la infraestructura que desarrolla el estado esté debidamente adecuada para los servicios de las TIC. Por ejemplo una obra como Transmilenio deberá prever la necesidad de unos ductos para los cables de fibra óptica de manera que cuando vayan a instalar redes no tengan que romper la infraestructura inicial”, indicó el mandatario.

Proyecto nacional de fibra óptica es una tercera propuesta para alcanzar el desarrollo de las nuevas tecnologías en Colombia. Se trata de la puesta en marcha del proyecto nacional de fibra óptica, con una inversión de \$400.000 millones por parte del Ministerio TIC y un aporte estimado del sector privado por \$800.000 millones en inversión y operación. Esta licitación será adjudicada en el mes de septiembre.

El proyecto nacional de fibra óptica tiene como meta darle conexión a 500 municipios del país a banda ancha y de esta manera al menos 700 municipios estén conectados a la autopista de la información. Una oportunidad para poner en práctica el principio promovido por el presidente Santos la Tercera Vía, que consiste en permitir “el mercado hasta donde sea posible y el Estado hasta donde sea necesario”. Hasta la fecha 217 poblaciones del país cuentan por primera vez con servicio de fibra óptica gracias a la gestión del Ministerio TIC y su programa social Compartel.

Plan Vive Digital Regional, con esta iniciativa se busca establecer una política TIC pertinente que atienda las necesidades de cada región de acuerdo a sus condiciones geográficas y culturales. El objetivo es apoyar planes departamentales y municipales cofinanciando proyectos de innovación y desarrollo tecnológico. Mediante Vive Digital Regional los departamentos se convertirán en 32 ecosistemas digitales que impulsarán la infraestructura, servicios, aplicaciones y el uso de Internet en las regiones. Para esta estrategia el gobierno destinará un presupuesto que supera los \$100.000 millones que recibirán recursos de la reciente aprobada Ley de Regalías.

Desestimuló a la venta de celulares robados, otra medida que adelanta el ejecutivo en materia de telecomunicaciones es el freno a la venta de celulares robados en el país. Por intermedio de la Ley de Seguridad Ciudadana se quiere enfrentar a las mafias que han convertido el hurto de celulares en un negocio ilegal que ha dejado muertos y robos violentos. En este sentido la Ley establece mecanismos para desestimar el robo de celulares penalizando a quienes activen teléfonos móviles robados.

El acto legislativo que eliminó la Cntv, Sobre el acto legislativo que eliminó la Comisión Nacional de Televisión (Cntv) el primer mandatario hizo énfasis en que esta decisión es el punto de partida para ajustar la televisión al nuevo contexto de las TIC, teniendo en cuenta los retos en materia técnica y de regulación frente a la convergencia de redes y contenidos digitales. Con la eliminación de la Cntv el país se pone al nivel de países desarrollados o de buenas prácticas como los de la organización para la cooperación y el desarrollo económico (Oecd) que establece una misma regulación para todos los servicios que se transmiten a través de una misma red⁸¹.

Colombia se ha posicionado como punto de partida de iniciativas de emprendimiento tecnológico en América Latina porque ofrece talento y un entorno económico y de seguridad jurídica favorable. Al igual que Wayra, Colombia se está convirtiendo en el sitio donde se lanzan las cosas porque es un terreno con menos riesgo. Sabemos que aquí las cosas están funcionando muy bien", dijo a Efe el consejero delegado de Wayra, Gonzalo Martín Villa en Bogotá, donde participa en la primera edición latinoamericana del "Startup & Investor Summit".

El primer encuentro destinado a conseguir fondos para iniciativas empresariales innovadoras, reúne a centenares de emprendedores e inversores que buscan oportunidades de negocios. Según Martín Villa, la situación actual de Colombia es "privilegiada desde el punto de vista económico" y el país ofrece además un marco jurídico estable, "y eso al final lo que da es seguridad a los inversores".

⁸¹ <http://www.dinero.com/negocios/articulo/como-avanzar-nuevas-tecnologias-del-pais/122347.24/06/2011>

Para Colombia es importante ya que logra poner el foco de atención en el país para emprendimientos de todo tipo, especialmente los de base tecnológica", dijo Gómez a Efe. Los 45 proyectos que se presentan en el "Startup & Investor Summit" fueron seleccionados entre más de 400 iniciativas de emprendedores que buscan financiación para ponerlas en marcha, lo que según Martín Villa y Gómez, es una muestra del potencial y el talento que hay en el país.⁸²

En la actualidad la Asociación Cultural Casa del Niño cuenta con un servicio de internet que no goza de la suficiente capacidad de acuerdo a la población que maneja y además que sus computadores son de versiones muy antiguas lo que dificulta un poco el trabajo y no permite que los alumnos y el personal administrativo desarrollen las nuevas técnicas en cuanto a tecnología se refiere. Aunque la organización cuenta con correo electrónico hace falta que entre a los nuevos medios sociales como son: Facebook, twiter, pagina web, blog entre otros que permitan que la organización sea reconocida a nivel nacional y mundial por el trabajo que ha venido desarrollando a lo largo de los años que tiene de creada.

⁸² <http://www.dinero.com/empresas/articulo/colombia-tiene-bombillo-encendido/179621/> 24/06/2012.

3. ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO

Las estrategias buscan deliberadamente un plan de acción que desarrolle las ventajas competitivas y las acentúe, de forma que ésta logre crecer y expandir su mercado reduciendo la competencia. Articulando todas las potencialidades de la organización, de forma que la acción coordinada y complementaria de todos sus componentes contribuya al logro de objetivos definidos y alcanzables. Idealmente, el análisis estratégico debe buscar las relaciones sistemáticas existentes entre las elecciones que realizan la alta dirección y los resultados económicos que obtiene la empresa. a continuación vamos a dar a conocer las estrategias a realizar como son: la planeación estratégica, elaboración del análisis Dofa del programa producción agropecuaria, construcción del análisis Dofa del programa mujer género y desarrollo, ejecución del análisis Dofa del programa niñez y juventud, elaboración del análisis Dofa del programa educación y cultura, construcción del análisis Dofa del programa salud y medio ambiente, la elaboración del análisis Dofa del programa administración y gestión y la estrategia enfocada al servicio al cliente, lo que genera a corto, mediano y largo plazo mayor productividad y reconocimiento de la organización a nivel nacional e internacional.

3.1 ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO.

El plan estratégica es el proceso a través del cual se declara la misión y la visión de la organización, se analiza la situación externa de esta, se establecen los objetivos generales y se formulan las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar dichos objetivos. Se realiza a nivel de la organización es decir un enfoque global, debe ser realizada por la dirección de la organización y proyectada a largo plazo.

A continuación se describe la planeación estratégica para la Asociación Cultural Casa del Niño, la cual desarrolla su trabajo desde su visión enfocada hacia el desarrollo humano integral en las comunidades en las que se interactúan, sustentado en una amplia participación democrática, seguridad alimentaria, fortalecimiento de jóvenes, los niños y niñas y los adultos e adultas mayores de la región, mejorando las relaciones de convivencia e identidad étnica y garantizando el ejercicio de los derechos ciudadanos y de la vida misma. Con un enfoque basado en procesos.

Desde este punto de vista se debe promover y apoyar procesos surgidos a través de iniciativas comunitarias orientadas a potenciar la organización, la capacitación, la productividad y el mejoramiento de las condiciones de vida de las mismas

comunidades, de tal manera que puedan acceder a las oportunidades de desarrollo, siendo artífices de la construcción de su propia vida, participando en el crecimiento de sus comunidades y localidades, contribuyendo con su acción específica en la dinámica de actividades productivas, cívicas y culturales de integración social.

Las iniciativas ya acciones que realizamos parten del concepto de desarrollo humano como algo importante para los hombres y para las mujeres y se alcanza como fruto de unas relaciones equivalentes en las comunidades. Se trata de desarrollo sostenible, que sea viable y por lo tanto sea modelo para la ejecución desarrollo de otras propuestas, se trata de un desarrollo integral, porque se espera que abarque la totalidad de la condición humana y las relaciones que establecen las personas con su entorno, teniendo en cuenta no solo la visión económica sino las condiciones socioculturales de cada individuo y de cada comunidad, se trata en fin de un desarrollo que relacione necesidades con prácticas sociales, formas de organización, modelos políticos y valores que repercuten en el bienestar personal y colectivo de quienes son usuarios de los programas de la institución.

La metodología por la diversidad de la problemática que aborda la organización, en donde se desarrollan técnicas de interacción como talleres, trabajo de campo, encuentros, actos culturales, se requiere del empleo de una metodología totalmente participativa que permita la generación de conocimiento y a la vez la vinculación como sujetos de cada una de los participantes. En este sentido son los contenidos estratégicos de investigación Acción participación (IAP), metodología que nos permite abordar cada una de las temáticas de los talleres, los encuentros, la socialización, trabajo de campo y posterior evaluación de impacto.

La IAP gira entorno a tres ejes: un tema en común, un grupo de discusión y la puesta en marcha de una investigación personal. Entre características de la IAP que se identifican con los objetivos específicos de la Asociación Cultural Casa del Niño se encuentran las siguientes: La IAP a nivel de valores, es un método que desarrollo sistemas sociales y actualiza un potencial humano. A nivel de una problemática actual, observa la realidad presente e intenta interpretarla (con una participación colectiva) en relación a la comprensión del pasado y de la concepción de un futuro deseable. La información que se recoge es fuente suficiente de conocimiento.

Respecto a los fines epistemológicos, es factible la construcción de planes de intervención que permiten alcanzar los objetivos deseados. Así entonces la Metodología de trabajo de la organización involucra a un gran número de personas de las comunidades en donde interactúan, quienes hacen parte de la ejecución y son usuarios y usuarias directas de los programas.

Estas personas están organizadas en comités operativos. El trabajo desarrollado en la organización involucra a un equipo interdisciplinario de docentes, técnicos agropecuarios, orientadores, familiares, psicólogos, fisioterapeutas, líderes y lideresas comunitarias.

Para que las acciones desarrolladas contribuyan al logro de un desarrollo comunitario la Asociación Cultural Casa del Niño, tiene como estrategias: La Organización y la Unidad: las comunidades como sujetos de derecho, deben unirse para buscar soluciones concretas que les permita construir su propio modelo de vida, ajustada a sus realidades concretas de tal manera que dignifique su vivencia y contribuya a forjar la paz, porque una comunidad sin organización, no puede pensar ni actuar colectivamente, ni exigir para defender sus derechos y desarrollar un plan de vida o plan de desarrollo sectorial o barrial.

La capacitación y Formación que permite de una manera sistemática, recrear y construir conocimientos con las personas y es la clave para el desarrollo y para la convivencia. La autogestión se convierte en una estrategia también importante la cual permite conseguir los recursos para el desarrollo de actividades tendientes a forjar mejores condiciones de vida.

Las alianzas Estratégicas con instituciones del estado o privadas que permitan aunar esfuerzos para que haya un mayor impacto en los cambios de la comunidad. El seguimiento y la Evaluación son importantes para permitir que los procesos sean continuos que no se acaben y que mejoren día a día para el logro de los objetivos.

El radio de acción se convierte también en una estrategia ya que por la homogeneidad de la población, la cercanía, los problemas comunes hacen posible que se puedan desarrollar actividades conjuntas, de mayor trascendencia y se puedan intercambiar experiencias para mejorar los procesos de organización, producción entre otros.

Sabemos que la paz en nuestro país, es imposible alcanzar mientras exista el hambre y la injusticia social, para ello se deben sentarse las bases solidas en donde la democracia se fundamente en la diferencia y en el reconocimiento de los derechos y en la distribución equitativa de los bienes y servicios, lo cual constituye el ideal de las comunidades. Todas estas estrategias se interrelacionan para lograr los resultados y el impacto de la organización en la comunidad.

3.2 ESTRATEGIAS PARA EL SOSTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO.

A continuación vamos a hacer un estudio de las estrategias o acciones para el sostenimiento y fortalecimiento de la Asociación Cultural Casa del niño, razón por la cual nos apoyó en la matriz DOFA (Debilidad, oportunidad, Fortalezas y amenazas), la cual realizó por cada uno de los seis programas con los cuales cuenta la organización y el cual tiene una breve introducción de cada uno de ellos, así como una conclusión de acuerdo a lo arrojado en la matriz DOFA, la cual permitirá generar nuevas acciones en pro de una mejora continua para cada uno de los programas en beneficio de la organización.

Foto 2. Muestra la anterior planta física de la organización.



Fuente: El archivo de la organización.

Foto 3. Nuevas instalaciones de la compañía y algunos funcionarios de la organización.



Fuente: Archivo de la organización

3.2.1 Programa Producción Agropecuaria

Este programa busca fomentar la producción agrícola en pro de obtener más y mejores productos en el desarrollo de las distintas actividades productivas agropecuarias de los campesinos del norte del Cauca, en mejora de la calidad de vida y la obtención de mayores ingresos.

Foto 4. Centro agropecuario de la Asociación Cultural Casa del Niño, donde se realizan actividades agrícolas y pecuarias con la comunidad.



Fuente: tomada del archivo de la organización.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
1. Estructura de medio tiempo del equipo de trabajo.	1. Alianzas con instituciones. Redes Afro, indígenas.
2. Carencia de profesional en el área.	2. Convenios interinstitucionales con: El Sena, La Universidad San Buenaventura, el Colegio ecológico y las alcaldías (Caloto y Villa Rica).
3. Deficiencia de herramientas para el trabajo agrícola.	3. Proyecto regional de Finca Econativa con Ecofondo.
4. No continuidad de los proyectos con los agricultores.	4. Ampliación de fondo rotatorio con Médicos Alemanes.
5. Poco cumplimiento a la planeación establecida.	5. Intercambio de experiencias con organizaciones a fines.
6. Deficiencia de los medios de transporte para los productos y movilización de los equipos.	6. Establecer proyectos agroindustriales en el centro de capacitación
7. el seguimiento a proyectos productivos no es permanentes.	7. Proyecto ASOHOFRUCOL Cauca.
8. No existe una planificación estratégica del programa y perfil de intervención.	
9. No se prioriza a los grupos productivos para beneficiarlos del fondo rotatorio.	
10. La deserción permanente del equipo cualificado.	
11. El paternalismo que en ocasiones tiene la comunidad con la organización.	
FORTALEZAS	AMENAZAS
1. Proceso de fortalecimiento en planeación estratégica.	1. Venta permanente de terrenos de las comunidades a terratenientes
2. Centro de capacitación y experimentación	2. Emigración permanente de los campesinos a la ciudad
3. Siete proyectos establecidos en el centro de capacitación.	3. Los hij@s de l@s agricultor@s no conservan la finca.
4. Experiencia en el trabajo organizativo.	4. Pocas alternativas de comercialización a nivel local y regional.
5. Experiencia en finca econativa y especies menores.	
6. Recurso para el sostenimiento económico del equipo.	
7. Terrenos propios para poder generar recursos en la Asociación Cultural Casa del Niño.	
8. Fondo rotario para proyectos productivos.	
9. Capacitación permanente para la cualificación del equipo.	
10. Credibilidad de la comunidad en el trabajo.	
11. Capacidad para elaborar proyectos.	
12. Existencia de equipos y maquinaria para la agroindustria.	
13. Existencia de equipos y maquinaria para la agroindustria.	
Estrategias FO	Estrategias DO
F4 y F10 y O1= Realizar alianzas institucionales con acciones que generen un impacto en la comunidad	D9 y O4= Proceso de priorización y seguimiento a los grupos solicitantes para el fondo rotatorio para implementación de proyectos productivos.

F13 y O7= Realizar alianzas con Asohofrucol, que permita complementar las maquinarias y los equipos para el establecimiento de proyectos agroindustriales.	D6 y O6= Establecer proyectos agroindustriales en el centro de capacitación y mejorar el sistema de transporte que se tiene.
F5 y O3= Proyectos regionales de finca econativa y especies menores convenio con Ecofondo.	
Estrategias FA	Estrategias DA
F8 y A1= El Fondo rotatorio como una herramienta para que los agricultores cultiven sus terrenos y no los vendan.	D2 y A4 = - Capacitar al equipo de trabajo del área de producción para que generen estrategias de comercialización a nivel regional y local.
	D2 y A4= Contratar personal calificado en comercialización que permita mejorar la comercialización a nivel local y regional.
	D3 y A2 = Proporcionar herramientas y terrenos a los agricultores que permitan el trabajo de la tierra para evitar la emigración.
	D2 y A4= Realizar convenios con instituciones educativas que permitan generar alternativas de comercialización a nivel local y regional
	D3 y A2 = Proporcionar herramientas y terrenos a los agricultores que permitan el trabajo de la tierra para evitar la emigración.
	D2 y A4= Realizar convenios con instituciones educativas que permitan generar alternativas de comercialización a nivel local y regional
	D4 y A5 y A3 = Continuidad de los proyectos con los agricultores por medio de propuestas de instituciones que cumplan, la cual permitan la conservación de las fincas por parte de los herederos.

En conclusión el programa Producción Agropecuaria busca contribuir al mejoramiento de la producción agrícola y pecuaria de los agricultores de la zona norte del departamento del Cauca, de tal manera que se utilice las prácticas naturales para la realización de abonos y fertilizantes que permitan mayor productividad.

3.2.2. Programa Juventud y niñez

El objetivo de programa juventud y niñez es mejorar las condiciones sociales, económicas y de salud de los jóvenes, de tal manera que potencie su liderazgo y su capacidad de construcción de un modelo de desarrollo propio, que potencialicen los valores, el autoconocimiento, la autoestima, el reconocimiento de sus derechos y rescate de valores étnicos.

Foto 5. Escuela de Derechos Humanos con jóvenes del programa Niñez y Juventud



Fuente: El archivo de la organización.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
1. Poca intervención de la ACCN, a nivel cultural	1. Posibles vínculos con la administración municipal de las diferentes comunidades
2. Falencia en la toma de decisiones en el equipo (comunicación) de trabajo	2. Apoyo económico de las administraciones municipales a diferentes grupos
3. Insuficiente material didáctico y pedagógico para el trabajo con niños y jóvenes.	3. Apoyo económico de instituciones cooperantes: TDH, MISEREOR, PAX CRISTHI
4. La bonificación es poca comparada con la responsabilidad del trabajo	4. Convenios con universidades: San Buenaventura, Univalle y el SENA.
5. En ocasiones no se respeta la programación establecida del área	5. Apoyo de parte de las comunidades hacia los grupos
6. No se cuenta con un equipo de trabajo de tiempo completo en el área, para elaborar material didáctico	6. Cupos educativos universitarios para personas afros con la ley 70.
7. Poco acceso a la educación superior, del equipo y de los jóvenes, por factores económicos.	7. Relaciones interétnicas con NASA – KIWE
8. Carencia de espacios logísticos para reuniones.	

FORTALEZAS	AMENAZAS
1. Se cuenta con una población de 322 Jóvenes y 180 niños en 32 grupos en cuatro municipios.	1. Deserción de algunos jóvenes de los grupos por factores de empleo
2. Se cuenta con cuatro dinamizadores capacitados en recreación, docencia, trabajo comunitario para la realización del trabajo	2. Políticas estatales que no benefician a los jóvenes a nivel socio-económico y cultural
3. Fácil acceso a las comunidades en donde se hace la intervención con niños y jóvenes.	3. Inserción de jóvenes a diferentes grupos armados
4. Los dinamizadores reconocen el contexto de la zona en la cual se interviene	4. Vinculación de niños a trabajos forzados (doméstico)
5. Existe una buena relación entre los dinamizadores y la población en donde intervienen	
6. Pertenencia a diferentes redes juveniles como : Nasafo, Colombo – Europeo y Plataforma TDH	
7. Existe un plan de acción para la realización del trabajo con niños y jóvenes.	
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
	D4, D3, O6 y O3: El apoyo de instituciones cooperantes, TDH, MISEREOR y Pax Cristhi, permitan consolidar con equipo de trabajo de tiempo completo para adquirir material didáctico necesario y así mejorar la intervención con niños y jóvenes.
	D7, O6 y O4: Crear propuesta productiva que permitan que los jóvenes del equipo de trabajo y beneficiarios accedan a educación superior a través de convenios con instituciones educativas del nivel superior. - Establecer políticas claras, frente a la asignación de cupos educativos establecidos en la ley 70.
	D2 y O4: Capacitar al equipo de trabajo a través de instituciones educativas como la Universidad San Buenaventura, la Univalle y el SENA, en mecanismos de comunicación y toma de decisiones. - Promover la construcción o adecuación de espacios comunales con administraciones municipales.

Conclusión el programa niñez en juventud potencializa los jóvenes para que puedan conocer, capacitar e incidir en los procesos sociales, económicos y culturales de la región de tal forma que se convierta en actores actuantes y participantes.

3.2.3 Programa Mujer, Género y Desarrollo

Generar espacios de construcción del desarrollo social, político, económico, ambiental y cultural en donde las beneficiarias se convierten en seres actuantes y participantes dentro de un proceso renovador que conlleva al mejoramiento de la calidad de vida, en los ámbitos sociales, económicos y sociales.

Foto 6. Representa uno de los muchos grupos de mujeres que vienen desarrollando actividades productivas con el apoyo del SENA en este caso es una panadería.



Fuente: Archivo de la organización.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
1. No se cuenta con una persona técnica agropecuaria en el equipo	1. Realización de convenios con alcaldías para establecimiento de programa rural de beneficio
2. Falta de un plan de formación y estructuración de las acciones	2. Coordinación de acciones entre equipos de trabajo para intercambiar.
3. Deficiencia en los canales de comunicación entre la ACCN y el programa mujer y otras organizaciones a nivel local, departamental y nacional	3. Intercambio de experiencias para fortalecer el trabajo de l@s miembr@s de los grupos
4. Poca oportunidad de mercadeo para lo que producen los grupos a nivel regional	4. Participación de las mujeres en el ámbito político para el desarrollo de las propuestas de las mujeres.
5. Diferentes niveles del sentido de pertenencia de los integrantes de los grupos.	
6. Insuficientes materiales didácticos	
7. Concepción paternalista por parte de la comunidad, que hacen que no cancelen los créditos recibidos.	
FORTALEZAS	AMENAZAS
1. Existencia de un equipo de seis personas capacitadas en Educación, en contabilidad, en gerontología.	1. La desertión de algunas integrantes de los diferentes grupos por factores económicos y familiares, por inestabilidad laboral y por conflictos internos.
2. Se cuenta con espacios locativos y equipos para desarrollar el trabajo(caseta comunal, escuelas)	2. Inseguridad en el desplazamiento a algunas veredas de las dinamizadoras
3.Las dinamizadoras cuentan con aceptación en las comunidades en las que trabaja.	4. El mercadeo de los productos no se encuentra totalmente asegurado.
4. Existe capacidad de concertación entre la ACCN y los grupos de trabajo, frente a la toma de decisiones.	
5.Se cuenta con 30 grupos de trabajo organizados con un promedio de 20 mujeres cada grupo.	
6. Existencia de un Fondo Rotatorio de crédito para que las mujeres implementen sus propuestas productivas.	

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
F5+ O3: Intercambio de experiencias con otros departamentos, para innovar nuevas técnicas de producción.	D1+ O3: Una persona del programa de producción pueda apoyar el programa de mujer, género y desarrollo.
F2+O1: Crear y consolidar la oficina de la mujer, en los municipios en donde se interactúa	D1+O2: En las actividades que realiza el programa de producción se pueda vincular al equipo de Mujer, genero y desarrollo
F1+O4: Consolidar la escuela de derechos humanos para la protección y defensa de los derechos de las mujeres y participación de estas.	D2+O3: Diseñar un plan de formación que permita el intercambio de experiencias para hacer que las actividades productivas sean sostenibles y se de una retroalimentación, replica y aplicación.
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
	D4+O4: Influir en las políticas de estado para el desarrollo de la mujer y el desarrollo de mercados locales.
	D5+O2: Coordinación de acciones con el equipo del programa de educación para Formar a las mujeres en la temática étnica cultural.
	D5+O4: Fortalecer el liderazgo femenino para que las mujeres desarrollen su participación y participen en los diferentes espacios democráticos, consejos, alcaldías, asambleas.
	D6+O1: Utilización de equipos técnicos y espacios locativos para el desarrollo de las actividades en el campo de trabajo.
ESTRATEGIAS FA	DEBILIDAD DA
F1+A1: Cualificar al personal de trabajo de acuerdo con las exigencias de los grupos.	D2+A3: Plan de formación y seguimiento a los grupos productivos que garantice la sostenibilidad en el presente y en el futuro.
	D7+A1: Seguimiento permanente para que permita que los beneficiarios cancelen oportunamente sus créditos y puedan continuar

	con sus actividades productivas y generen empleo.
	D3+D7+A1: Propiciar la reflexión y autocrítica entre las comunidades y la ACCN, para evitar la deserción de las mujeres de los grupos.

En conclusión el programa mujer genero y desarrollo busca fortalecer el liderazgo de las mujeres de tal manera que participen y sean participe del desarrollo en espacios sociales, económicos y políticos de igual manera puedan incidir en la participación en los derechos y el fortalecimiento de las actividades productivas que desarrollen a través del apoyo del fondo rotatorio.

3.2.4 Programa de Educación y Cultura

El objetivo de este programa es propiciar espacios logísticos, herramientas pedagógicas que permitan a los niños, niñas, jóvenes, adultos y adultos mayores conocimiento intelectual y manejo de sus derechos étnicos, culturales, religiosos, jurídicos etc. Respetando la diferencia.

Foto 7. Capacitación realizada para fortalecimiento de todos los programas.



Fuente: Archivo de la organización.

3.2.4 Programa de educación y cultura

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
1. Poca sistematización del trabajo	1. Utilización de la tecnología existente
2. Poca coordinación interinstitucional.	2. Realización de convenios con entidades del estado y ongs.
3. Carencia de estadísticas	3. Bondades de la ley 70 de comunidades negras
4. Poca planeación y seguimiento	
5. Poco compromiso del equipo de trabajo del área	
5. Escasos recursos económicos	
FORTALEZAS	AMENAZAS
1. Espacios Físicos adecuados	1. Conflictos sociales
2. Cualificación del personal de la institución	2. Celos de liderazgo
3. Capacidad de convocatoria	3. La politiquería
4. Experiencia de trabajo	4. Cambios de política de las agencias de apoyo internacional
5. Institución dotada de equipos técnicos	5. Comentarios desagradables de las personas
	6. Ruptura de proceso de construcción de una propuesta etnoeducativa con los maestros.
	7. Concepción paternalista de algún sector de la comunidad.
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
F5 y O1: La institución utiliza sus equipos técnicos para una mejor comunicación y el intercambio de conocimientos, para el fortalecimiento de las acciones institucionales	D1, D3 y O1: Utilizar los equipos técnicos de la institución, para sistematizar el trabajo y realizar bancos estadísticos.
F4 y O2: La experiencia de trabajo de la organización, promueve los convenios con otras instituciones.	D2, O2: La realización de convenios con instituciones fortalece la coordinación interinstitucional para solucionar problemas regionales.
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
F2 y O4: El personal cualificado de la organización permite posicionarla a nivel regional.	D5 y O4: Equipo comprometido con el área se posiciona a nivel regional.
F4 y O5: La experiencia de trabajo genera confianza en el trabajo que realiza la ACCN, hacía la comunidad.	D6 y O3: Las bondades de la ley 70, permite acceder a recursos para el área.

F2, F4 y O6: El personal cualificado de la organización promueve el surgimiento de nuevos grupos y Ongs	D2 y O4: La realización convenios interinstitucionales fortalecen la planeación y el seguimiento de las actividades
F3 y O6: La capacidad de convocatoria de la institución proporciona el surgimiento de nuevos grupos.	
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
F1, F2 y O7: La existencia de espacios adecuados y de personal cualificado hace posible la realización de eventos y escuelas	
F2 y O3: Equipo cualificado conoce y difunde las bondades de la ley 70	
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
F4, A2 y A3: La experiencia de la trabajo de la ACCN, le permite sortear los celos de liderazgo y la politiquería.	D5 y A7: Equipo comprometido con el área influye en el cambio del concepto que la comunidad tiene hacia la institución.
F4, A5 y F2: La experiencia de trabajo de la ACCN y la cualificación del personal hace que la comunidad tenga credibilidad en la institución y se reanude el trabajo con maestros de la zona.	D4 y A7: Los planes de seguimiento y evaluaciones coherentes existentes en la organización, cambia la concepción paternalista de la comunidad.
F2, F1 y A4: La institución dotada de equipos utiliza los espacios físicos para crear nuevas políticas de apoyo en las agencias.	D2, A2 y A3: La existencia de una coordinación interinstitucional desplaza los celos de liderazgo y la politiquería existente para mejorar las acciones.
	D4 y A1: Una planeación y seguimiento existente en la ACCN, evita la participación en los conflictos sociales y los mitiga
	D6 y A4: El cambio de políticas de las agencias posibilita la consecución de recursos.
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
	D2, D6 y A4: La coordinación interinstitucional, posibilita la consecución de recursos, ante el cambio de políticas de las agencias.

En conclusión el programa educación y cultura tiene como objetivo capacitar y cualificar el equipo de trabajo y la región norte del cauca, realizando convenios con entidades del estado y ONGS de tal forma que puedan mejorar la capacidad intelectual y que conlleven a que las personas puedan ser más competitivas en el mundo laboral.

3.2.5 Programa Salud y Medio Ambiente

Este programa tiene como objetivo contribuir al mejoramiento de las condiciones de salud y nutrición, infraestructura, ambientales y generando capacitaciones y asesorías que conlleven a prácticas saludables del equilibrio y medio ambiente así como posibilitar el acceso a la salud no solo en programas de prevención sino en garantizar la atención y la medicina para la población infantil y adulta mayor.

Foto 8. Brigada de salud realizada por la organización en una brigada de salud para la comunidad con el apoyo de la S-Norte 3.



Fuente: El archivo de la organización.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
1. Seguimiento a la ejecución de planes y programas	1. Conocimiento de la medicina tradicional por parte de la comunidad
2. Ausencia de datos estadísticos que permitan evaluar las acciones a favor de la comunidad	2. Intercambios de experiencias en el uso de la medicina natural, a nivel local o regional
3. Carencia de un equipo adecuado que dinamice el trabajo en el área	3. La receptividad de la comunidad en la implementación de los programas de salud
4. Poco compromiso para fortalecer el área de la organización	4. Conciencia en la prevención de enfermedades
5. Escasez de recursos humanos	5. Se cuenta con recursos económicos para el desarrollo de las acciones.
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
	7. Relaciones institucionales con centros de salud
	8. Brigadas médicas permanentes
	9. Acceso a medicamentos con médicos alemanes.
FORTALEZAS	AMENAZAS
1. Valoración de la gente	1. Políticas estatales de reducción de la salud municipal
2. Recurso humano capacitado	2. Poca creencia de las generaciones más nuevas en la medicina natural
3. Imagen institucional	3. La legitimidad de los gobiernos locales
4. Espacio físico	4. Los conflictos sociales
5. Farmacia comunitaria	5. La politiquería
6. Capacidad de convocatoria	
7. Experiencia del trabajo realizado	
8. Disposición de medicamentos alopáticos.	
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
F2 y O1: Recurso humano capacitado, fortalece el conocimiento de la medicina tradicional en la comunidad.	D1 y O1: El conocimiento de la comunidad en la medicina tradicional le permite hacer seguimiento a la ejecución de planes y programas.
F1 y O2 y O4: La valoración de la gente hacia su propia salud, hace que sean receptivos hacia los programas de salud y prevengan enfermedades.	D3 y O5: Si se cuenta con recursos económicos en el área esto posibilita tener un equipo apropiado en el área.
F3, F4 y O2: El intercambio de experiencias en el uso de la medicina tradicional mejora la	D5, O6, O7, O8 y O9: El apoyo de las Ongs al trabajo en salud y la relación institucional, con

imagen institucional	centros de salud, la consecución de recursos económicos, para realizar brigadas médicos permanentes y acceso a médicos alemanes.
F5 y O4: La conciencia en la prevención y tratamiento de enfermedades, impulsa la utilización de la farmacia comunitaria	D4, O1 y O3: El conocimiento de la medicina popular y la aceptación de la comunidad puede generar un cambio de aptitud hacia el área de trabajo.
F4, F6, F7, F2 y O3: El recurso humano calificado, la existencia de un espacio físico adecuado en la organización y la experiencia en el trabajo comunitario que se realiza, impulsa a la comunidad para que sean receptivos a los programas que se desarrollan.	D2 y O4: Las relaciones con centros de salud, permiten obtener datos estadísticos para generar indicadores de evaluación del área.
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
F8, O5, O6 y O7: Si se cuenta con recursos económicos para las acciones de los programas y existe apoyo de las Ongs y relaciones institucionales con centros de Salud, se dispondrán de medicamentos alopáticos suficientes para atender a la comunidad	
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
F1 y A2: Una buena valoración de la gente, de la salud genera creencia de la medicina natural en las nuevas generaciones.	D1, D5 y A1: Hacer seguimiento de planes y programas de políticas de reducción de la salud municipal para acceder a recursos económicos.
F2 y A4: Equipo humano capacitado, realiza propuesta para hacer frente a conflictos sociales.	D3 y A2: La constitución de un buen equipo que dinamice el área, posibilita que las nuevas generaciones cambien de aptitud frente a la medicina natural.
F7, F2 y A3: La experiencia de trabajo con personal capacitado hace que sus acciones sean legitimadas por los gobiernos locales.	D2 y A1: Si se dispone de unos datos estadísticos concretos que permitan incidir en las políticas municipales de salud.
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
F2, A4 y A5: La experiencia del trabajo comunitario, crea herramientas para evitar la politiquería y los conflictos sociales.	D1, A4 y A5: El seguimiento a la ejecución de planes y programas, permite incidir en los conflictos sociales y en la disminución de la politiquería
F5, F8 y A1: Si se reducen las políticas estatales de apoyo en salud, la institución dispone de medicamentos alopáticos en la farmacia comunitaria	D1 y A2: El buen seguimiento a los planes y programas hace que se mejore en la intervención y las generaciones nuevas desarrollan credibilidad en la medicina natural.
F3, F2, F4 y A2: La imagen institucional del espacio físico adecuado y la experiencia la institucional hace que haya una buena creencia de las generaciones más nuevas en medicina tradicional.	D3, A4 y A5: Un equipo humano cualificado en el área permite incidir en los conflictos sociales y la Politiquería
	D4 y A3: Un compromiso de las personas del área, legitima a los gobiernos locales para el reconocimiento institucional.

En conclusión el programa de salud y medio ambiente busca mejorar las condiciones de salud, nutrición y medio ambiente a través de propuestas que permitan el mejoramiento de las condiciones habitacionales de la región y generando espacios de asesoría, capacitación en el manejo, conservación y preservación del medio ambiente.

Foto 9. La contadora y el coordinador de la producción agropecuaria.



Fuente: la autora

3.2.6 Programa de Administración y Gestión

El objetivo de este programa es velar por el buen funcionamiento de la institución, en todos sus programas de tal manera que se garantice el impacto social y la buena administración de los recursos de los proyectos.

DEBILIDADES	OPORTUNIDAD
1. Falta de espacios para aclarar dudas a nivel de los equipos de trabajo y administración.	1. Gobiernos alternativos en administración local
2. Poca construcción del equipo de la misión institucional	2. Relación con los indígenas paeces
3. Inexistencia de un plan de seguimiento institucional para evaluar y monitorear las acciones de la institución	3. La organización de los afros
4. Poca sistematización del trabajo institucional	4. Reconocimiento local, municipal, departamental y nacional
5. Escasez de recursos para el desarrollo de algunos proyectos	

6. Desconocimiento de leyes y normas legales para la institución.	
FORTALEZAS	AMENAZAS
1. Equipo de trabajo cualificado en educación, en agropecuaria, en administración, en orientación familiar, en contabilidad, en trabajo social, en psicología y en desarrollo comunitario.	1. Conflictos sociales, existencia de grupos armados
2.Existencia de equipos técnicos y material de trabajo	2. Paternalismo comunitario
3. Fondo Rotatorio de crédito para implementar proyectos productivos con las comunidades.	3. Subutilización de los recursos técnicos, con que cuenta la organización
4. Proceso de capacitación para el fortalecimiento institucional.	4. Nuevas normas legales a nivel nacional en contra de las Ongs.
5. Capacidad de gestión de proyectos de desarrollo socioeconómico.	5. Pocos espacios de participación y concertación de planes y programas institucionales
6. Capacidad para elaborar proyectos y establecer relaciones interinstitucionales.	
7. Permanencia en el tiempo de los programas y de la institución.	
8. la institución es una fuente de empleo para muchas personas.	
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
F5+F6 YO1+O2: Gestionar y elaborar proyectos de desarrollo comunitario con instituciones nacionales e internacionales.	D5 y O4: Establecer convenios y alianzas institucionales nacionales e internacionales, para el desarrollo de planes de trabajo de la Asociación Cultural Casa del Niño.
F1+O3: Equipo cualificado de la Asociación Cultural Casa del Niño, hace grandes aportes de fortalecimiento de la organización de los afros.	D4 O4: Diseñar estrategias de promoción y visibilización de la Asociación Cultural Casa del Niño para su reconocimiento a nivel regional.
F4+F7 y A5: Diseñar estrategias, planes de seguimiento y evaluación que permitan monitorear permanentemente el impacto de las acciones realizadas por la ACCN en los diferentes programas.	D6 A4: Fortalecer al equipo administrativo, en el anejo y aplicación de normas legales y tributarias que permitan el cumplimiento de estos requerimientos.
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
F3 A2: Diseñar políticas para el buen funcionamiento del fondo rotatorio.	D1 y A5: Propiciar una comunicación fluida entre los equipos de los programas de la ACCN para el mejoramiento administrativo.
F8+A5: Construir perfiles de ingreso para la contratación de personas integrantes de los equipos de los programas que contribuyan al buen manejo de la institución.	D3 y A2: Diseñar estrategias, planes de seguimiento y evaluación que permitan monitorear permanentemente el impacto de las acciones realizadas por la ACCN, en sus diferentes programas.
F4+F7 y A5: Diseñar estrategias, planes de seguimiento y evaluación que permitan monitorear permanentemente el impacto de las acciones realizadas por la ACCN, en sus diferentes programas.	D6+A4: Fortalecer al equipo administrativo, en el manejo y aplicación de normas legales y tributarias que permitan el cumplimiento de estos requerimientos.

En conclusión el programa de administración y gestión busca velar por el buen funcionamiento de la organización en todos sus programas de tal manera que se garantice el impacto social y la buena administración de los recursos en cada uno de los proyectos, facilitando la autogestión y la sostenibilidad, generando cambio de actitudes en las comunidades y realizando siempre una mejora continua a través de su planificación, verificación, actuación y seguimiento a cada una de sus actividades.

La Asociación Cultural Casa del Niño a través de los seis programas de intervención busca apoyar el desarrollo social, económico, político y cultural de la población norte caucana de tal manera que cuenta con elementos e insumos importantes que le permitan trascender en el mejoramiento de la calidad de vida del individuo.

Foto 10. Una parte del programa Administración y Gestión en sus nuevas instalaciones.



Fuentes: El archivo de la organización.

Foto 11. Parte exterior de la Asociación Cultural Casa del Niño.



Fuente: El archivo de la organización.

3.3 Estrategias enfocadas al Servicio al Cliente

Cuando hablamos de estrategias enfocadas al servicio al cliente nos referimos a las acciones o conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento, lugar, hora adecuada y se asegure un uso correcto del mismo es una potente herramienta de marketing.

Para el caso de la organización Asociación Cultural Casa del niño existen algunas estrategias pero se realizaron algunos cambios o se crearon nuevas habilidades con el objetivo de mejorar el servicio, a continuación se describe como son:

Misión Propuesta. Generar procesos de autogestión con las comunidades Norte Cauca, que contribuyan en la construcción de un movimiento social basado en los principios de participación ciudadana para la formulación de planes, programas y proyectos de orden social, político, cultural, educativo, ecológico, ambiental que se vean vivenciado en las diferentes áreas de intervención institucional como son: Producción Agropecuaria, Niñez y Juventud, Mujer Genero y desarrollo, Salud y Medio ambiente, Educación y Cultura y administración y Gestión a través del fortalecimiento de las relaciones de convivencia, identidad étnica y cultural y promoviendo el desarrollo integral de la población de intervención.

Visión Propuesta. Ser para el año 2026, una de las organizaciones no gubernamental más reconocidas del país, por su capacidad de gestar procesos organizativos de desarrollo sostenible, con la capacidad y la tecnología suficiente para contribuir de forma oportuna y ágil en la consecución de las necesidades insatisfechas, recuperando y fortaleciendo los valores étnicos, culturales de la población Norte Caucana.

Cultura Corporativa: Para el desarrollo de las diferentes actividades dentro de una organización es primordial que primen, un conjunto de valores y principios que permitan manejar de forma adecuada las relaciones personales y características fundamentales para la interacción de todas las personas, que en ella convergen.

A través de los siglos, las diferentes culturas han entrado en un proceso de depuración para alcanzar el posicionamiento de la interacción humana a niveles óptimos, claros y precisos. La cultura corporativa es la piedra angular, la base los cimientos de toda compañía; este conjunto de valores y principios deben ser factor diferenciador entre todas las demás organizaciones y deben convertirse en el soporte del servicio al cliente como valor agregado.

Principios: Mediante un trabajo en equipo verdadero y fructífero se pretende desarrollar principios enfocados hacia el cumplimiento a todo nivel; y la implementación de la calidad, en todos procesos sustentado en la honestidad en cada uno de los programas de la organización.

Valores: un valor clave para el correcto funcionamiento de las diferentes áreas debe ser compromiso absoluto; que debe ser expresado a través de la claridad en toda comunicación; además es primordial concientizar a todas las personas que interactúan dentro de la organización sobre la importancia de un nivel de servicio óptimo y acudir a la recursividad para el desarrollo de soluciones precisas para los diversos problemas o conflictos.

Principios Rectores Propuestos.

- ✚ Lealtad; compartimiento de una persona o animal que cumple reglas de honor y guarda máxima fidelidad⁸³.
- ✚ Honestidad; es el respeto por uno mismo y por los demás siendo franco y diciendo siempre la verdad⁸⁴.
- ✚ Innovación; crear nuevas soluciones a problemas que nos aporten nuevos beneficios⁸⁵.
- ✚ Participación democrática; es la participación política del ciudadano en la toma de decisiones políticas del país⁸⁶.
- ✚ Compromiso y cumplimiento; se utiliza para describir a una obligación que debe realizar en una hora exacta⁸⁷.
- ✚ Bienestar Social; se le llama al conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos elementos que dan lugar a la tranquilidad y satisfacción⁸⁸.
- ✚ Respeto a las diferencias; el poder de discernir crear ambiente de respeto, en el que se presta atención a la calidad de las intenciones, actitudes, conductas, pensamientos, palabras y acciones en la medida que exista el poder de la humildad en el respeto hacia el propio ser⁸⁹.
- ✚ Identidad étnica y cultural; es un conjunto de valores, orgullos, tradiciones, símbolos, creencias y modos de comportamiento que funcionan como elementos dentro de un grupo⁹⁰.
- ✚ Calidad en los procesos; es el conjunto de características de un elemento, producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer una necesidad.

⁸³ www.esthefreedictionary.com. 23/03/2014

⁸⁴ www.proyectopv.org. 23/03/2014

⁸⁵ www.webandmacros.com. 23/03/2014

⁸⁶ www.es.scribd.com/do. 23/03/2014

⁸⁷ www.proyectopv.org/1-verdad/compromiso. 23/03/2014.

⁸⁸ www.es.bienestar_social/org. 23/03/2014

⁸⁹ www.hfirespeto.blogspot.com. 23/03/2014.

⁹⁰ www.org.identidad_cultural. 23/03/2014

- ✚ No intervención en el conflicto Armado; se refiere a la no participación de los grupos al margen de ley.⁹¹
- ✚ Trabajo en equipo; implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto⁹²

Valores Propuestos. Entre los valores propuestos se pretende crear la base que permita la unión de todo el talento humano de organización e implementar el concepto de unidad a todo nivel⁹³.

El siguiente cuadro expone los valores propuestos con sus respectivos cambios en las organizaciones son de vital importancia por ser frase sencillas y claras de fácil recordación que permite recordar la razón de ser de la institución convirtiéndose en los elementos motivadores que indican hacia donde se quiere llegar; estos valores se obtiene del conocimiento interno de la empresa y normalmente este nunca cambia así cambien las personas, procesos y pase mucho tiempo, su uso depende del gerente pero involucra a todo el personal y debe estar en un sitio visible dentro de la organización o en caso contrario en un manual. Cada colaborador debe conocer, aprender y entender siempre cual es el objetivo de estos principios⁹⁴

FIGURA 10. CUADRO DE VALORES ORGANIZACIONALES PARA LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO- PROPUESTOS DE SENDEL PETER Y CHAROTTE ROBERTS

Área involucrada	Estado	Cliente	Competencia	Sociedad	Talento Humano	Proveedores
Principios						
Lealtad		X			X	X
Honestidad	X	X	X	X	X	X
Respeto						
Innovación		X	X		X	X
Creatividad		X				
Cumplimiento	X	X	X	X	X	X
Responsabilidad	X	X	X	X	X	X

⁹¹ www.nogubernamental.com 23/03/2014

⁹² www.aulafacil.com/trabequipo/lecc-1.23/03/2014.

⁹³ www.losrecursoshumanos.com/contenidos/294-la-cultura-corporativa.html/23/032013.

⁹⁴ www.bcgconsultores.com/w/?p=437. 23/03/2014.

Compromiso	x	x		x	x	
Calidad total		X	x	x	x	X
Trabajo en equipo						

Fuente. La Quinta disciplina en Práctica.
de Segel Peter y Charlotte Roberts

3.3.1 Estrategias de Mando

La estrategia de mando nace con la realización de un profundo análisis de la organización y del entorno para comunicar, medir y definir el plan de acción que conlleva a mejorar nuestra posición sobre los competidores a largo plazo, cabe mencionar que es responsabilidad del gerente diseñar bien las estrategias para conseguir los logros y metas pero debe ser muy cuidadoso y velar continuamente de que se esté realizando las actividades asignadas de forma adecuada por lo que debe existir una buena comunicación entre los colaboradores y el gerente lo así se logran los resultados esperados y se evita el fracaso.

Para el caso de la Asociación Cultural Casa del Niño identifique a través de observación algunas debilidades presentadas en el servicio que se ofrece por lo que propongo las siguientes estrategias como son:

- ✚ Para cada actividad se espera que siempre exista asesoría por parte de los coordinadores ya que en la organización se desarrollan diferentes actividades y acciones que deben ser enmarcadas de forma cambiante.
- ✚ Se debe contar con una comunicación fluida que genere una retroalimentación permanente entre la gerencia y los colaboradores; siempre ajustándose a las personalidades, necesidades y características de cada persona.
- ✚ Cada coordinador de programa está en la obligación de informarle a sus colaboradores sobre la situación de la organización y que sus colaboradores conozcan los planes y metas a desarrollar así como los diferentes cambios que afectan las condiciones que se basan las actividades.
- ✚ Se debe premiar toda actitud que sea meritoria y que contribuya en el crecimiento de la organización.

- ✚ Se estimulara al colaborador para que aprenda del fracaso y se harán actividades que explique el valor positivo o negativo pero se castigara la indecisión la falta de iniciativa y sobre todo la inactividad.
- ✚ No se debe olvidar que antes de ser colaborador es ser humano lleno de cualidades y defectos, digno de ser escuchado y de gran importancia dentro de la organización.
- ✚ De ninguna manera se descuidara a ningún colaborador que demuestre un nivel óptimo o positivo de rendimiento y por consiguiente se apegas al plan y los objetivos estipulados.
- ✚ La retroalimentación debe ser prioridad para el desarrollo de cada uno de los colaboradores más allá de los límites de su cargo; solo de esta manera se podrá tratar a los colaboradores con verdadero respeto, aprecio y dignidad.
- ✚ Cada colaborador debe recibir una guía o manual de procedimiento con las especificaciones pertinentes a cada cargo así cada coordinador está en la obligación de impartir dicha información y los elementos propicios para ejecutar todas las funciones se debe proveer toda información y los conocimientos necesarios que provengan de las diferentes fuentes para que posteriormente exista una retroalimentación positiva.

A través de estas estrategias propuestas se busca mejorar el servicio y que este sea de óptimo resultado creando que se cumplan los logros y metas propuestos por la institución.

3.3.2 ESTRATEGIA ENFOCADA EN EL SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO

El siguiente cuadro nos enseña las estrategias enfocadas en el servicio al cliente para la Asociación Cultural Casa del Niño la organización; partiendo desde la misión, visión, objetivos estratégicos, resultados de impacto, cada uno de los seis programas así como los proyectos con los que cuenta cada uno de las áreas y la duración de la estrategia que para este cuadro es de tres años.

**FIGURA 11. ESTRATEGIA ENFOCADA EN EL SERVICIO AL CLIENTE--
PROPUESTO**

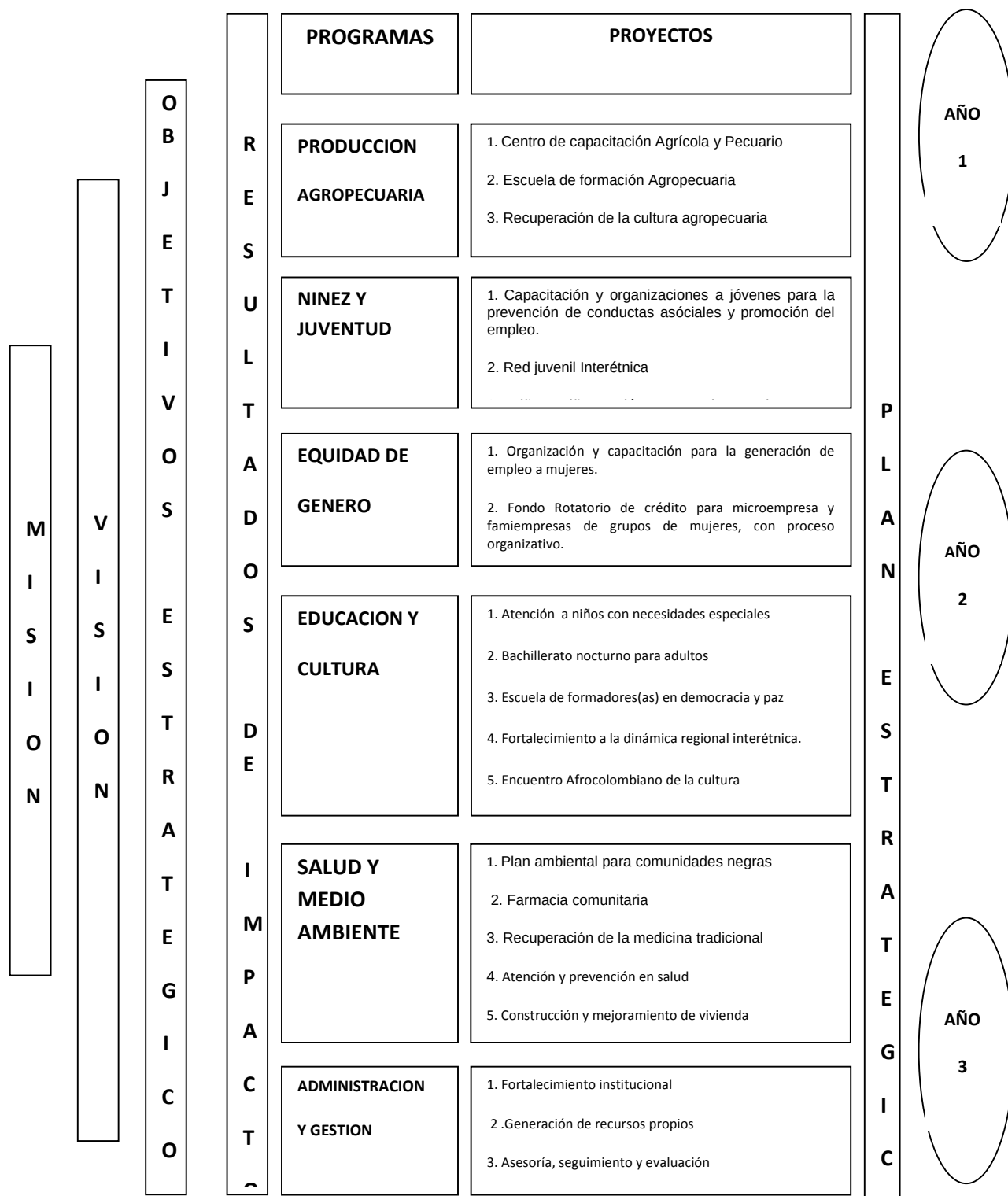
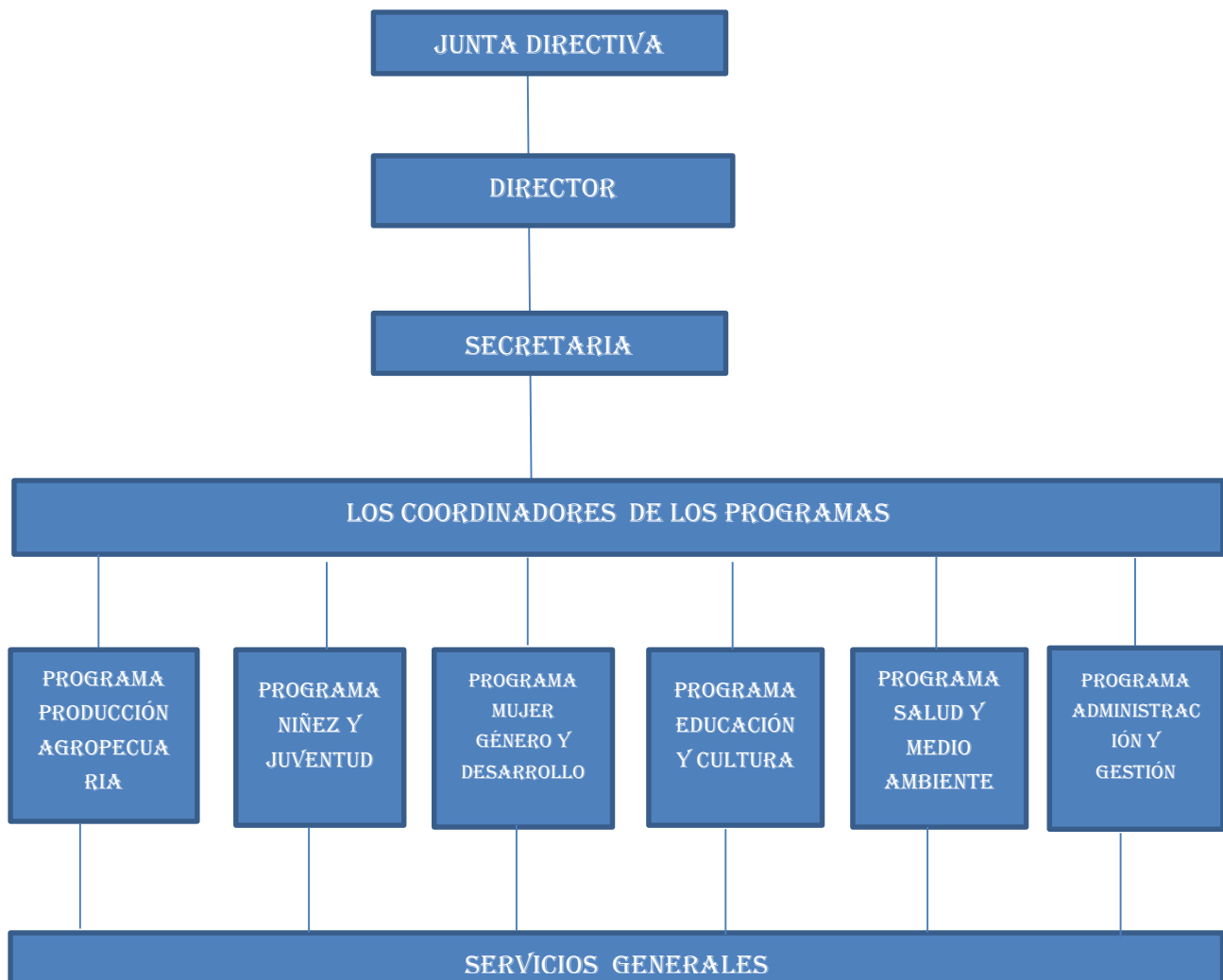


FIGURA 12. ORGANIGRAMA DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO-PROPUESTO

El organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización es donde se pone de manifiesto la relación formal existente entre las diversas unidades que integran sus principales funciones.

A continuación se describe el organigrama propuesto para la Asociación Cultural Casa del Niño realizado por la autora, teniendo presente que en la institución no existía este instrumento y el cual se debe colocar en un lugar visible de la organización en donde cualquier persona que llegue pueda observarlo, este instrumento sirve para velar por su revisión, actualización y describir o eliminar los defectos o fallas de la organización.



3.4 SISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

El sistema de control estratégico es la forma de fortalecer la organización a través de la utilización de la eficiencia, eficacia y la buena utilización de los estándares de calidad a través de la medición continua de cada una de los procesos que se desarrollan en la organización.

Para la medición del sistema de control es necesario plantear los indicadores que serán la base del conocimiento administrativo de la organización; indicando el objetivo que se desea alcanzar, el responsable de cada objetivo, el periodo con su respectiva formulación. Se hace necesario mencionar que lo que no se puede medir no se puede controlar.

Para que funcione el sistema de control de forma efectiva es necesario conocer de primera mano los sucesos de forma detallada en cada uno de los programas para poder contar con una visión clara y precisa de lo que sucede en cada uno de ellos para de esta manera determinar las acciones correctivas, recomendaciones y soluciones.

Se hace necesario que siempre se esté en continua innovación y creatividad a la hora de generar sistemas de control y de fortalecimiento al talento humano como eje fundamental del desarrollo y rentabilidad de la organización.

A continuación propongo para la Asociación Cultural Casa del Niño el siguiente sistema de control estratégico como forma de mejora continua en los procesos, procedimientos y actividades que desarrolla esta organización como son; sistema de comunicación al interior de la organización a través de: cartelera mural, boletín informativo y circulares normativas e indicadores de gestión propuesto. .

3.4.1 SISTEMA DE COMUNICACIÓN EN LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO

Cuando hablamos de sistema de comunicación nos referimos a la forma de comunicación que permite la interacción, desarrollo y proyección de cualquier individuo al interior de un grupo social, es el punto de partida en la educación y la rehabilitación se debe dar en todo lo que realiza un individuo, el lenguaje que se debe utilizar es sencillo y de fácil interpretación.

Es así como a partir observar e interactuar con cada uno de los colaboradores de la Asociación Cultural Casa del niño se logra visualizar que dentro de esta

organización existen muchas falencias en la comunicación entre los diferentes programas y gerente, gerente y la junta directiva, la secretaria y los colaboradores ya que a pesar de realizar reuniones mensuales entre cada uno de los programas estas se efectúan y no se socializan con toda la organización, solo entre los involucrados y en ocasiones se saltan los conductos regulares y se tienen en cuenta solo a algún miembro de la junta directiva de otro lado solo se cuenta con una cartelera mural que se alimenta cada mes o cuando exista una noticia trascendental no existe retroalimentación continua en cada uno de los programas de la organización lo que genera falta de información a comunidad sobre los diferentes servicios que ofrece la institución ya que cuando se aborda uno de los colaboradores éste no tiene conocimiento de lo que esta sucediendo en la organización.

Por lo anterior propongo utilizar tres canales de comunicación como mecanismo de mejora continua de la información en cada uno de los programas y por ende de la organización como son: el boletín informativo, la cartelera mural y circulares normativas. Las circulares normativas serán un medio de comunicación de vital importancia entre la junta directiva, el gerente y todos los colaboradores ya que brindaran información de lo que se va a realizar y lo que se tiene proyectado.

La base fundamental de la circular normativa es ser puente entre las partes que permita que se reconozcan las condiciones específicas para el desarrollo de las actividades habituales, se propone la realización de reuniones periódicas mensualmente con personal de cada uno de los programas, el gerente y la junta directiva todo con el propósito de revisar, evaluar y coordinar las actividades que se vienen desarrollando así como las actividades que aparezcan de forma imprevista.

Así mismo el boletín informativo comunicara sobre el grado de preparación, el desarrollo profesional y las actividades que realizan seguidamente encontramos la cartelera mural la cual da a conocer las actividades a desarrollar durante el mes y resaltara la capacidad de cada programa o de sus integrantes en fechas tan importantes como las fechas de cumpleaños de cada uno de los colaboradores, fechas de encuentros y eventos entre otras. Este instrumento será retroalimentado por cada uno de los seis programas mensualmente con el objetivo que todo el personal este inmerso en las actividades que se generan.

3.4.2 INDICADORES PROPUESTO COMO SISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO PARA LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO

Cuando hablamos de indicadores de gestión nos referimos a la forma de medición alcanzable, verificable que permite conocer las deficiencias del sistema el cual quiere medir los resultados obtenidos, permitiendo tomar decisiones y correctivos a tiempo aunque existe un responsable en cada una de las actividades toda la organización esta comprometida en las actividades que se realizan dentro de ella.

A continuación se describe unos indicadores propuestos para la Asociación Cultural Casa del Niño los cuales buscan contribuir en la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos generados en la organización a partir de cada uno de los servicios que ofrece esta empresa a la comunidad Norte Caucana.

FIGURA 13. INDICADORES COMO SISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO PARA LA ASOCIACIÓN CULTURAL CASA DEL NIÑO - PROPUESTO

OBJETIVO	ESTRATEGIA	MEDICIÓN	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Mejoramiento interno	Se debe reestructurar el organigrama, según las necesidades de la organización.	# De errores cometidos por programas. # Totales de errores de la organización.	Junta Directiva y Gerente	Semestre
	Capacitar al gerente y personal administrativo en planeación estratégica.	# De respuestas malas sobre planeación estratégica. Total de Preguntas.	Junta Directiva, Gerente y Coordinadores de Programas	Trimestral
	Crear un programa que permita visualizar la capacidad de pago de los usuarios y la situación financiera de cada uno de ellos.	# De personas que pagan oportunamente al mes/ # de personas que cuentan con problemas financieros.	Junta Directiva, Gerente, personal encargado.	Mensual
	Propiciar la cualificación del personal de la organización a nivel superior	# De personas por semestre que acceden al estudio superior.	Junta Directiva y Gerente	Semestral
	Crear un formato para medir y evaluar el desempeño de cada uno de los cargos.	Índice de desempeño individual / Desempeño Global.	Junta Directiva, Gerente y Coordinadores de los programas	Trimestral

	ESTRA			
Crecimiento	Manejar y desarrollar la investigación de mercados que permita conocer tendencias.	Venta de servicios por localidad / Ventas Totales.	Junta Directiva, Gerente y Coordinadores.	Mensual
	Diseñar Campaña publicitaria.	# De menciones/ Total de Entrevistados	Junta directiva y Gerente	Trimestral
	Creación de un programa de proyecto	Nuevos proyectos en semestre/ Total Anual de Proyectos.	Junta Directiva y Gerente	Semestral

4. CONCLUSIONES

- ✚ Se encontró que no existe manual de funciones y procedimientos lo que no permite tener claridad en cada uno de los roles y tareas de los colaboradores de la organización.
- ✚ La institución no cuenta con un manual de perfiles para cada uno de los cargos así mismo no realiza selección, reclutamiento e inducción en el caso del personal que llega a la organización lo que genera que los nuevos colaboradores no tienen conocimiento preciso de lo que ocurre en la organización.
- ✚ Falta comunicación fluida entre los diferentes programas, gerencia y junta directiva el para que todo el mundo maneje la misma información y se debe fortalecer los canales de comunicación existentes en la institución.
- ✚ Se encontró falta de planificación y evaluación de las actividades a desarrollar o desarrolladas por cada uno de los programas las cuales deben quedar vivenciadas en cualquiera de los medios de verificación ya sea magnético o físico y de no asistir a esta actividad deberá también contar con una constancia que lo justifique.
- ✚ No se encuentra visible en la organización el plan estratégico de la organización como es: la misión, visión, organigrama y principios rectores.
- ✚ La organización no tiene privacidad con los equipos que se manejan en la institución ya que la información importante de ellos no goza de privacidad.
- ✚ Los colaboradores de la organización no gozan de un salario acorde a las normas y perfiles.
- ✚ Se cuenta con una planta física inutilizada por la organización.
- ✚ La organización no cuenta con un plan financiero.
- ✚ El personal de la organización no cuenta con un plan operativo de emergencia y debe asignar un personal encargado.

- ✚ La institución no goza de redes sociales para que se encuentre a la vanguardia en tecnología.
- ✚ Se debe fortalecer los colabores de la organización a través de trabajo en equipo que permita una mayor retroalimentación.
- ✚ Se debe tener en cuenta las propuestas o sugerencias planteadas por los colaboradores en cada una de los programas.
- ✚ Se debe generar modelos de estimulo a los colaboradores para que se empoderen de la organización.

5. RECOMENDACIONES

Este proyecto busca no solo ser un trabajo de grado, sino que espera ser tenido en cuenta por los directivos de la Asociación Cultural Casa del Niño, para que apliquen dentro de cada uno de sus programas las sugerencias aquí descritas para el crecimiento del servicio en la organización.

-  Se debe realizar el manual de funciones y procedimientos donde cada uno de los colaboradores tiene claro el rol, las funciones y tareas que debe cumplir teniendo en cuenta su capacidad intelectual.
-  Se debe contar con un proceso de selección reclutamiento e inducción para aquellas personas que llegan a la organización de igual manera comunicarles sobre las diferentes actividades y servicios que esta desarrollando o que tiene estipulado la institución con el fin de brindar una información precisa.
-  Debe existir una comunicación fluida entre todo el personal que hace parte de la organización; así todo el mundo maneja la misma información y sabe que servicios ofrece la empresa además; de ser publicada en los tres canales de comunicación como son; boletín informativo, cartelera mural y circulares normativas con los que cuenta la institución.
-  Cada semana los diferentes integrantes de los programas se deben reunir para planificar actividades a desarrollar durante la misma o para hacer evaluación de las actividades realizadas estas deben ser de forma permanente y debe contar con un medio de verificación como son; magnético y físico a través de actas que deben ser firmadas por cada uno de los colaboradores así mismo en caso de no poder hacerlo debe contar con una justificación esto con el fin de mejorar y poder evaluar el trabajo no solo del programa sino también de la organización. Siendo esta actividad transversal a toda la institución.
-  Se debe ubicar en un lugar visible en la infraestructura de la organización la misión, la visión y el organigrama de esta como una manera de dar a conocer que persigue o hacia donde quiere apuntar.

- ✚ Se hace necesario tener claves de acceso para que los equipos sean utilizados solo por el personal de la institución de igual manera toda la información de los equipos debe contar con archivo de seguridad en caso de pérdida.
- ✚ Garantizar a los empleados el pago de un salario acorde a las normas y perfiles requeridos.
- ✚ Se sugiere realizar convenios con instituciones o universidades ya que el espacio está apto para entes educativos.
- ✚ Realizar un plan financiero teniendo en cuenta que existen gastos fijos que siempre se debe cancelar independientemente del número de proyectos aprobados.
- ✚ Crear un plan de evacuación que permita en caso de emergencia una salida rápida y oportuna.
- ✚ Se sugiere estar más a la vanguardia en el área tecnológica en compra de equipos y en la implementación de la organización en las diferentes redes sociales como; Facebook, twiter, entre otros.
- ✚ Se debe contar con al menos tres capacitaciones al año que permita planificar y evaluar las actividades realizadas durante el año, semestres y/o trimestre teniendo en cuenta los compromisos y proyectos en ejecución y los posibles a venir así la junta directiva tenga posibilidad de implementar mejoras dentro de la organización.
- ✚ Tener en cuenta las propuestas o sugerencias planteadas por los colaboradores en cada una de los programas; de acuerdo a las experiencias vividas en las comunidades identifica con mayor facilidad las debilidades, fortalezas, amenazas y realizar propuestas que consideren viables.
- ✚ Estimular de diferentes maneras a los colaboradores cuando amerite, para lograr en ellos motivación y empoderamiento lo cual conlleve al fortalecimiento de la institución.

BIBLIOGRAFIA

AGUILERA CASTRO Adriana, Gestión Humana y Estrategia Organizacional. (Trabajo de pregrado), Universidad del Valle Biblioteca de la Sede Norte del Cauca, 2006.

AKTUOF Omar, Metodología de las Ciencias Sociales y Enfoque Cualitativo en las organizaciones: una introducción al procedimiento clásico y a la crítica, traducido por Sánchez de Roldan Karen, editor Universidad del Valle, págs. 195, 2001.

Alcaldía Municipal de VILLA RICA, P.O.T. MUNICIPAL, Plan de Ordenamiento Municipal, 2006.

AMBATO María Elizabeth, El Servicio al Cliente y su Incidencia en las Ventas de la Industria la Raíz del Jean del Cantón Pelileo, (Trabajo de Pregrado) Universidad técnica de Ámbito, Tubon Punguil – Ecuador, 2011.

CERTO Samuel, Administración Moderna, editorial científica Interamericana, México, Pág. 164, 2001.

COLUNGA DÁVILA CARLOS, Calidad en el servicio, edición reimpressa, editorial panorama, págs. 122,1995.

Constitución Política de Colombia, 1991.

DRUCKER Peter, las organizaciones Cultural, la sociedad pos capitalista, editorial secretario de publicaciones de la universidad de Sevilla – España, 2000.

GINESTE Olga Lucia, Dialogo de la economía social, Buenos Aires-argentina, 2010.

HERNANDEZ Y RODRIGUEZ, Sergio Introducción a la administración un enfoque Teórico Práctico

HERNÁNDEZ Sampieri, Metodología de la Investigación Social, editor Mc Graw Hill, México D.F. págs. 29, 1991.

CHIAVENATO Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración traducido por Andrés Moreno Acuña, 7ª. Edición, Editor Mc Graw- Hill, págs. 562, 2006.

KLIKSBERG Bernardo, Gerencia Social, Buenos Aires, Argentina,05/05/2010.

KOONTZ Harold, **WEILRICH** Heinz, Administración una Perspectiva Global, Capitulo I.

KOTLER P. Direccionamiento de Mercadotecnia, Editorial Pretice Hall, Hispanoamérica S.A, México 1993.

WEBER MAX, Economía y Sociedad, editorial fondo de Cultura Económica, traducido por .MEDINA ECHAVARRIA J, edición Winckelmann, FCE, México 1964.

MÉNDEZ Carlos Eduardo, Metodología Guía para elaborar diseño de Investigación en Ciencias Económicas, Contables, Administrativas, 1era edición, México D.F, 1997.

MINA BALLESTEROS James Guillermo Plan de Desarrollo Municipio de Villa Rica, 2012-2015. 10-02-2012. 10/03/2012.

MIRANDA GONZÁLES Francisco Javier, Chamorro Mera Antonio, Rubio la coba Sergio, Análisis y planeación de la calidad, editorial Delta publicaciones, 1era. Edición, Madrid- España, 2007.

MURILLO VARGAS Guillermo, **ZAPATA DOMÍNGUEZ** Álvaro, **MARTÍNEZ CRESPO** Jenny, **ÁVILA DAVÁLOS** Hernán, **SALAS PÁRAMO** Jairo, **LÓPEZ ARRELLANO** Hernán, Teorías clásicas de la organización y el management, 1998.

PAZ Fernando Diego, Diseño de un sistema de costeo basado en actividades (Trabajo de pregrado), Universidad del Valle Biblioteca de la Sede Norte del Cauca, 2010.

POSSO SÁNCHEZ Catherine, Análisis, Formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura Codensa S.A, (Trabajo de pregrado), Universidad de Antioquia- Medellín,2010.

RODRÍGUEZ ÁLVAREZ Mildred de Jesús, Calidad del servicio de atención al cliente de una empresa Química, (Trabajo de pregrado), Universidad del Valle Biblioteca de la Sede Norte del Cauca, 2004.

SENGEL Peter, by CHAROTTE Roberts, B Richard, BRYAN Rossand, SMITH j., La Quinta Disciplina en Práctica, ediciones Granica S.A, Barcelona- España, 1995.

SERNA GÓMEZ Humberto, Gerencia estratégica, planeación y gestión, universidad Santo Tomas, editorial Legis, Bogotá-Colombia, 1997.

TUBON PUNGUIL María Elisabeth, El servicio al cliente y su incidencia en las ventas de la industria la Raíz del Jean del Contón Pelileo, (Trabajo de pregrado), Universidad del Valle Biblioteca de la Sede Norte del Cauca, 2011.

STANTON Michael, ETZEL Bruce y Walker, Fundamentos del Marketing, 13^a edición, traducido por PALOS BÁEZ tr Enrique, editorial Mac Graw Hill, 2004.

WEBIBLIOGRAFIA

<http://actualidad.rt.com/actualidad/view/97314-poblacion-mundial-crecimiento-onu/23/03/2013>

<http://agroindustriaperu.galeon.com/06/06/2013>.

<http://aulafacil.com/trabequipo/lecc1>. 23/03/2014.

<http://www.ambientum.com/revista/articulos.htm>. 7/12/2013.

<http://www.asohofrucol.com.co/SGC/index.html>. 6/05/ 2010

<http://banrepcutural.org/baavirtual/revistas/credencial/diciembre2002/organizaciones.htm>. 23/04/2012.

http://www.banrep.gov.co/documentos/publicaciones/inflacion/2012/isi_2012.pdf. 27/03/2013.

<http://bcgconsultores.com/?p=437>. 23/03/2014.

[http:// base de datos Red Unidos](http://base.de.datos.Red.Unidos) 5/06/2013

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Entorno-Pol--Colombiano/1585644.a> 05/04/13.

http://cauca.cafedecolombia.com/es/cauca/el_departamento/ubicacion_de_cauca_en_colombia/10/02/2013.

<http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/villarica-pd-2012-2015.pdf>. 05/05/2013.

http://www.co.all.biz/regions/?fuseaction=adm_oda.showSection&rgn.consultada 27/03/2013

[http:// www.conceptodefinicion.de/burocracia](http://www.conceptodefinicion.de/burocracia)17/12/2012.

<http://contactopyme.gov.mx/guiasempresariales/guias.asp> 23/03/2014.

[http:// www.controlestrategico.virtual.unal.edu.co/15/12/2013](http://www.controlestrategico.virtual.unal.edu.co/15/12/2013).

[http:// www.constituciónpoliticadecolombia.com/06/06/2013](http://www.constituciónpoliticadecolombia.com/06/06/2013)

<http://www.crecenegocios.com/la planeación estratégica/31/11/2012>.

[http:// dane.gov.co/](http://dane.gov.co/) 2005. 23/03/13

<http://dane.gov.co/consultada.23/03/13>.

http://www.degerencia.com/articulo/aspectos_mas_importantes_sobre_liderazgo.17/07/2008.

<http://www.definicionabc.com/?s=Redes%20Interinstitucionales/04/04/2012>.

<http://www.dinero.com/negocios/articulo/como-avanzar-nuevas-tecnologias-del-pais/122347/24/06/2011>

<http://www.dinero.com/empresas/articulo/colombia-tiene-bombillo-encendido/179621/24/06/2012>

[http:// documentos/fulldoes/ger/glosadm.edu.com](http://documentos/fulldoes/ger/glosadm.edu.com)

[http:// www.encyclopedia de economía. Copyright©16/06/2013](http://www.encyclopedia de economía. Copyright©16/06/2013)

<http://www.ecofondo.org.co/articulo.php?id=17/25/02/2011>.

<http://economy.blogs.ie.edu/archives/2012/10/perspectivas-economicas-para-2013.php> /20/03/13

http://es.bienestar_social/org.23/03/2014.

<http://es.scribd.com/do.23/03/2014>.

<http://www.esthefreedictionary.com.23/03/2014>.

<http://es.wikipedia.org/wiki/NASA/17/01/2011>

[http:// www.Faong.org.que-es-una-org/23/03/2000](http://www.Faong.org.que-es-una-org/23/03/2000)

[http:// www.Fiedler,degenerencia.Com/articulo/aspectos_mas_importantes_sobre_liderazgo](http://www.Fiedler,degenerencia.Com/articulo/aspectos_mas_importantes_sobre_liderazgo) 17/07/2008.

<http://hfirespeto.blogspot.com>.23/03/2014.

<http://institucioneducativajosemariacabal.blogspot.com>/2/06/2010

<http://www.losrecursoshumanos.com>/contenidos/294-la-cultura-corporativa.html/2008. 23/03/2013

<http://www.monografias.com>/trabajos12/lagc/lagc.shtml. 20/03/13

<http://nointervenciondegruposarmados>.20/03/2014.

<http://www.noticiasyconciertos.com>/2013/01/poblacion-mundial-2013.html. 5/03/2013.

http://org.identidad_cultural.23/03/2014.

<http://pendientedemigracion.ucm.es>/info/eurotheo/diccionario/O/ongs.htm, 23/02/2010

[http:// www.pendientedemigracion.ucm.es](http://www.pendientedemigracion.ucm.es)/info/erotheo/diccionario/O/ongs.htm/05/07/2013.

<http://www.portafolio.co>/economia/i2012-colombia/20/03/13

<http://www.portafolio.co>/economia/desempleo-colombia-durante-2012. 06/03/2012.

<http://www.portafolio.co>/poblacion-hombres-se-igualala-mujeres/consultada 08/04/13

<http://www.portafolio.co>/opinion/colombia-vive-la-transformacion-social-americalatina consultada 9/04/13

<http://www.promonegocios.net>/cliente-definición.html. 17/07/2012

<http://proyectopv.org>. 23/03/2014.

<http://régimentributarioentidadessinánimodelucro.docx>./2/09/2013

<http://www.semillas.org.co>/sitio.shtml?apc=a1a1--&x=20154658/14/10/2003

<http://www.solidaritat.ub.edu>/observatori/esp/colombia/datos/sistema1.htmconsulta da /03/04/13

<http://www.slideshara.net>/pcalderon201021/gestin-empresarial/30/08/2010.

<http://sicop> 2011. 06/06/2013.

<http://www.thequalitytimes.com/1/secciones/articulos/-de-opinion07.pho.necesidades/23/03/2013>.

[http:// todosayudan.com/breve-historia-de-las-organizaciones-nogubernamentales/23/03/2013](http://todosayudan.com/breve-historia-de-las-organizaciones-nogubernamentales/23/03/2013)

<http://universitarios.universia.uduntanado/ongs-fundaciones./historias-ongs.23/04/2012>.

<http://Users\usuario\Desktop\Alcaldia de Villa Rica-pot.htm>.15/04/2013

http://www.villarica-cauca.gov.co/ mapas_municipio.shtml?apc=bccx 10/02/2013

<http://webandmacros.com> 23/03/2014.

ANEXO 1. FICHAS DE PROGRAMACIÓN Y AUTOEVALUACIÓN.

Proyecto: -----

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES MENSUALES

Fecha: _____

Periodo : _____ Municipio: _____

Programa: _____ Vereda/ Barrio: _____

Coordinador (a) : _____

Dinamizador (a)/ motivador(a) facilitador(a) : _____

Objetivos Específicos	Actividades programadas	Resultados esperados	Participantes grupo y/o comunidad	Responsables

Firma: Coordinador

Firma: dinamizador

ANEXO 2. AUTOEVALUACION DE ACTIVIDADES MENSUALES

Objetivos específicos logrados	Actividades realizados	Resultados obtenido	Indicadores verificables	Fuentes de verificación	Dificultades presentadas	Recomendaciones

Firma: Coordinador

Firma: dinamizador

ANEXO 3. ANALISIS DE CARGOS

Este documento fue elaborado y procesado en marzo-2013 a siete funcionarios de la organización.

CARGO:

DEFINICIONES PRELIMINARES DEL CARGO:

NOMBRE:	PROGRAMA:
REPORTA A:	CARGO DENTRO DEL PROGRAMA:
RESPONSABILIDADES:	EXPERIENCIA:

OBJETIVOS DEL CARGO

--

PERFIL

--

FUNCIONES ESPECIFICAS

FUNCIONES PERMANENTES

--

--

FUNCIONES PERIÓDICAS

--

FUNCIONES OCASIONALES

--

ATRIBUTOS Y LIMITACIONES

--

RELACIONES

RELACIONES INTERNAS:	RELACIONES EXTERNAS:

FECHA DE	AUTORIZACIÓN:	Nº DE PAGINAS:
----------	---------------	----------------

VENCIMIENTO:		
--------------	--	--

ANEXO 4. ENCUESTA PARA DETERMINAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN.

Técnica utilizada: personalmente.

- ¿Actualmente qué opinión le deja la labor realizada por la Asociación Cultural Casa del Niño?

BUENA MALA REGULAR
- ¿Considera que la Asociación Cultural Casa del Niño, hace un correcto seguimiento de sus clientes?

SI NO
- ¿Considera usted que el personal de la Asociación Cultural Casa del Niño Brinda una adecuada información a sus clientes?
SI NO

Si su respuesta fue no, cual cree usted que es la principal dificultad.
- ¿Considera usted que el tiempo de espera para la atención de sus inquietudes es el prudente y el adecuado?
SI NO
- Considera usted que la información es clara, veraz y oportuna?
SI NO
- En general. ¿Cómo califica el servicio prestado por la Asociación Cultural Casa del Niño?
EXCELENTE BUENO REGULAR MALO
- Desea generar algún tipo de observaciones.

ANEXO 5. ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES

Esta encuesta se realizó en marzo -2013 para veinte colaboradores de la ACCN.

Objetivo: Determinar el grado de percepción que tienen los colaboradores con respecto a la organización y cuáles son sus principales expectativas.

Nombre Completo:

Programa al que pertenece:

Función:

Tiempo Laborado:

Responda las siguientes preguntas y marque con una X.

1. ¿Cuenta en su programa con un manual de procesos y procedimientos?
SI..... NO.....
2. ¿Cuenta usted con sistema de mejoramiento en los procesos?
SI..... NO.....
3. ¿Cree usted que la implementación de un sistema de mejoramiento en su programa y en toda la organización sea un aspecto positivo para la empresa?
SI..... NO.....

En caso de afirmar que aspectos considera usted que son los que requieren mayor atención.

- ☐ Administración
- ☐ Contable
- ☐ Recurso Humano
- ☐ Mercadotecnia

4. ¿Con que frecuencia recibe apoyo de sus superiores o de sus compañeros?
Frecuencia.
 - ☐ Siempre:5
 - ☐ Muy a menudo:4
 - ☐ Algunas veces:3
 - ☐ Casi nunca:2
 - ☐ Nunca:1
5. ¿Con quien se comunica cuando tiene algún tipo de dificultad dentro de su labor?
 - ☐ Con el coordinador del programa
 - ☐ Con un compañero del programa
 - ☐ Con un asesor de la organización

- Con el Director
- Con un integrante de la junta directiva de la empresa
- Con la secretaria de la organización

6. ¿Conoce usted los objetivos, misión, visión, organigrama y políticas de la organización?

SI..... NO.....

Si no los conoce cree usted que es un buen colaborador dentro de la organización explique su respuesta.

7. ¿Cree usted que se deben replantear los objetivos, el direccionamiento y las políticas de la empresa? SI..... NO.....

8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la Junta directiva de la organización?

EXCELENTE..... BUENA..... REGULAR..... MALA.....

Disponibilidad para apoyar el colaborador

Funcionalidad y eficiencia

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

1. Excelente
2. Buena
3. Regular
4. Complicada
5. Mala

Tiempo de espera para solucionar problemas:

Facilidad de comunicación y apoyo en ideas de mejora.

1. Corto
2. Moderado
3. Largo
4. Nunca Llega

1. Fácil
2. Regular
3. Difícil
4. Imposible

9. ¿Qué tan importante considera su cargo para el buen funcionamiento de la organización?

Muy importante..... Importante..... Poco importante..... Indiferente.....

10. ¿Considera usted que el conocimiento personal, intelectual van a la par con el desempeño de su cargo en la institución? SI..... NO.....

Por favor explique su respuesta.

11. ¿Cuándo ingreso a la institución le realizaron prueba de inducción?

SI..... NO.....

12. ¿Conoce usted las funciones que debe desarrollar en la organización?

SI..... NO.....

13. ¿El cargo que usted ocupa esta soportado por un documento escrito el cual usted conoce? SI..... NO.....
14. ¿Considera que la comunicación dentro del programa es fluida y por ende con los demás programas de la organización? SI..... NO.....
15. ¿considera usted que dentro de la institución se maneja una motivación agradable al colaborador? SI..... NO.....
16. ¿Cuáles considera usted que son las dificultades más grande que tiene la organización en este momento?
17. ¿Conoce las diferentes actividades que desarrolla la organización durante el mes, el trimestre y el año? SI..... NO.....
18. ¿Se maneja una comunicación asertiva entre cualquier programa y la comunidad?
SI..... NO.....
19. Si tiene usted sugerencias para hacer a la organización le invito a que las manifieste como parte de la misma en pro de mejorar.

MIL GRACIAS POR COLABORAR CON ESTA ACTIVIDAD

