

DISEÑO DE PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL ENFOCADO A MEJORAR LA
SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD
COGNITIVA EN LA FUNDACIÓN SUPERAR.

CARLOS ANDRES BERMUDEZ PATIÑO.
JEHISON SCHMITT VARGAS SANCHEZ.

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE CAICEDONIA.
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN.
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
VALLE DEL CAUCA.
CAICEDONIA.

2016

DISEÑO DE PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL ENFOCADO A MEJORAR LA
SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD
COGNITIVA EN LA FUNDACIÓN SUPERAR.

Presentado por:

Carlos Andrés Bermúdez Patiño.

Jehison Schmitt Vargas Sánchez.

Trabajo de grado para optar el título profesional en Administración de
Empresas.

Asesor:

Juan Carlos Sánchez Zuluaga.

Especialista en Gerencia y Mercadeo

Magister en Dirección de marketing

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE CAICEDONIA.
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN.
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
VALLE DEL CAUCA.
CAICEDONIA.
2016.

Notas de Aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Dedico esta tesis a mis padres por su incondicional y constante apoyo por saber guiarme por el buen camino. Por su amor y ayuda en los momentos difíciles y por brindarme los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo mis valores, mis principios, mi carácter, mi perseverancia, mi coraje para alcanzar mis objetivos.

Carlos Andrés Bermúdez Patiño...

Primero que todo la dedicatoria va a Dios.

A mis padres porque gracias a su apoyo, su acompañamiento, por la formación moral, espiritual y académica que me brindaron soy la persona de hoy, ya que alcanzo la más grande de mis metas, la cual constituye la herencia más valiosa que pudiera recibir.

A mis tíos, primos y demás familiares presentes y muy especialmente a los que en estos momentos ya no están, por su apoyo incondicional y sus constantes consejos.

Jehison Schmitt Vargas Sánchez..

AGRADECIMIENTOS

Agradecimientos a la universidad del Valle por brindarnos conocimiento y forjar seres humanos con sentido social, a cada uno de nuestros profesores en el pregrado, por brindarnos las herramientas y bases necesarias para la realización de esta investigación, mil gracias.

A la fundación Superar por darnos la confianza y oportunidad para realizar este proyecto, queremos resaltar especialmente el apoyo absoluto de la gerente Carolina Bahena y todo su equipo de trabajo, quienes siempre estuvieron prestos a colaborarnos y son personas comprometidas con la labor social, quienes fueron claves para lograr la investigación y la realización del proyecto.

Igualmente a nuestro asesor Juan Carlos Sánchez Zuluaga quien nos ayudó a crecer profesionalmente y aportó con su experiencia y conocimiento al desarrollo de nuestro trabajo.

CONTENIDO

1.	INTRODUCCION DEL PROYECTO	9
2.	TEMA.....	10
2.1	Línea de investigación.....	10
2.2	Relación con la administración de empresas.....	10
3.	ANTECEDENTES.....	12
4.	JUSTIFICACION	15
5.	FORMULACION DEL PROBLEMA.....	16
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
7.	OBJETIVOS DE INVESTIGACION.....	18
7.1	Objetivo General.....	18
7.2	Objetivos específicos.....	18
8.	MARCOS DE REFERENCIA.....	19
8.1	MARCO TEORICO.....	19
8.2	MARCO CONCEPTUAL.....	22
8.3	MARCO LEGAL.....	24
8.4	MARCO GEOGRÁFICO	27
9.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	30
9.1	Método de estudio.....	30
9.2	Enfoque del estudio.....	31
9.3	Técnicas de recolección de datos.....	31
9.4	¿Cómo se estructura el Plan de Atención Integral?.....	32
10.	ANÁLISIS DE ENTORNOS	36
10.1	ANÁLISIS EXTERNO.....	36
10.1.1	ENTORNO TECNOLÓGICO	36
10.1.2	ENTORNO POLÍTICO LEGAL.....	38
10.1.3	ENTORNO ECONÓMICO	41
10.1.4	ENTORNO SOCIAL.....	44
10.2	ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO ESPECÍFICO	50
10.3	MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO.....	54
10.4	ANÁLISIS INTERNO	56
10.4.1	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.....	56
10.4.2	PROCESO PEDAGOGICO	61
10.4.3	TALENTO HUMANO.....	68

10.4.4 AMBIENTES EDUCATIVOS Y PROTECTORES.	69
10.4.5 SALUD Y NUTRICION.	70
10.4.6 FAMILIA COMUNIDAD Y REDES	71
11. Matriz del estudio de factores externos. MEFE.	74
12. Matriz del estudio de factores internos. MEFI.	76
13. CARACTERIZACION.....	78
14. DETERMINACION DE LA MUESTRA	85
15. ENCUESTA	86
16.1 ANALISIS DE RESULTADOS	87
16. ANALISIS DE RESULTADOS	96
17. Matriz DOFA.....	97
18. COMPONENTES ESTRATEGICOS.....	100
18.1 MISIÓN ESTABLECIDA.	100
18.2 VISIÓN ESTABLECIDA.....	101
18.3 ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN SUPERAR	101
18.4 OBJETIVO GENERAL DE LA FUNDACION	102
18.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA FUNDACION	102
19. MATRIZ PAI SUPERAR.....	103
20. CONCLUSIONES.....	117
21. RECOMENDACIONES.....	118
22. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	119
23. BIBLIOGRAFIA.....	120
24. WEBGRAFIA.....	121
25. ANEXOS.	122

1. INTRODUCCION DEL PROYECTO

El PAI es el Plan de Atención Integral, el cual permite estructurar los objetivos, las acciones y las estrategias que va a desarrollar el prestador del servicio con su equipo de trabajo, con los centros zonales de ICBF y las Secretarías de Educación Municipal y Distrital según el caso. Indica la ruta que se va a seguir, en tal sentido se debe contar con la participación activa de los niños, las niñas, jóvenes y adultos además de sus respectivas familias y los agentes educativos comunitarios.

Para tal fin se realizó un análisis general de los entornos que intervienen directamente con la fundación, con el objetivo de conocer las oportunidades y amenazas que hay en el ambiente para dicha institución, se tuvo en cuenta un análisis interno identificando fortalezas y debilidades de la fundación donde se limitaba por un diseño metodológico el cual exigía la evaluación de seis componentes claves dentro de una institución para conocer y reflejar las condiciones actuales en las que se presta el servicio y ver su grado de cumplimiento en cuanto a los estándares exigidos por el ICBF.

Se llevó a cabo una caracterización sobre la fundación y los servicios que ofrece a las personas en situación de discapacidad, dando así lugar a la aplicación de un estudio de atención, con el cual se pretende tener ideas claras sobre los niveles de satisfacción en la prestación del servicio, gustos, preferencias y necesidades de los beneficiarios.

Gracias al direccionamiento estratégico realizado se reevaluaron los componentes estratégicos de la fundación, dándoles una actualización y acoplándolos más a la realidad del entorno.

Al final se generaron estrategias para cada uno de los ejes fundamentales que se rigen en el lineamiento técnico del ICBF.

2. TEMA

Asesoría y consultoría.

2.1 Línea de investigación.

Direccionamiento estratégico.

2.2 Relación con la administración de empresas.

Las ciencias de administración y de gestión, que no deben ser confundidas con las prácticas del management y la gestión, constituyen un cuerpo autónomo de conocimientos que tiene por objetivo esclarecer las acciones conductuales colectivas de los grupos humanos organizados, que redundan en la creación de empresas, asociaciones, administraciones, etc. Las ciencias de administración y gestión son ciencias de acción y decisión, que se apoyan y se articulan en numerosas disciplinas de las ciencias exactas y de las ciencias humanas.¹

La administración de empresas enfoca sus esfuerzos en observar y analizar las empresas u organizaciones sin importar su razón social, enfoque económico o tamaño, en la cual sus principales objetivos son el Planear, Organizar, Dirigir y Controlar una organización en busca de generar el mayor nivel de rendimiento de la misma, teniendo en cuenta valores y ética profesional, respetando los posibles afectados y el entorno que lo rodea.

El sistema administrativo está relacionado fundamentalmente con la toma de decisiones para planear y controlar el esfuerzo de la organización. Los administradores realizan un trabajo mental en el marco de fuerzas internas y externas que afectan su comportamiento.

La asesoría consiste en orientar, aconsejar, sugerir acciones de carácter específico al elemento que dirige la organización. Los asesores actúan como consejeros de los directivos y del personal subordinado y en virtud de ello, no tiene autoridad directa sobre ningún miembro de los departamentos en los que

¹ [*Classement des revues scientifiques en sciences de gestion*](#), Collège scientifique de la FNEGE (Fondation Nationale pour l'Enseignement de la Gestion des Entreprises), junio 2013 (Preámbulo, pág. 5).

hacen sus investigaciones. El asesor es una persona por lo general muy preparada con una visión muy amplia de muchas materias de carácter general.

La consultoría, en sus múltiples vertientes, constituye un campo de acción dinámico y estimulante que requiere habilidades excelentes de comunicación y resolución de problemas. En un estudio contable se está preparado para facilitar la consultoría que requieren los clientes. Para realizar una adecuada consultoría es necesario estar capacitado, entrenado y perfeccionado, en este caso, en todos los aspectos empresariales.²

²<http://www.monografias.com/trabajos74/asesoria-consultoria-empresarial-estudio-contable/asesoria-consultoria-empresarial-estudio-contable2.shtml#ixzz4GF4Ou2c>

3. ANTECEDENTES.

Para la realización de un plan de atención integral en la fundación SUPERAR dentro del municipio de Caicedonia Valle del Cauca se tendrá que tener una información previa sobre proyectos similares enfocados en la creación de un PAI. Para obtener esta información se realizó una investigación sobre estos proyectos en diferentes fuentes de información.

Proyecto.	Problemática.	Objetivos	Método.	Fuente.
Plan de Atención Integral a la Primera Infancia Buenaventura. "UNA INFANCIA FELIZ PARA UNA BUENAVENTURA EN PAZ"	¿Existe la posibilidad de erradicar el analfabetismo?	Garantizar el derecho al desarrollo integral de los niños y niñas desde la gestación hasta los 6 años para fortalecer y crear una condición de vida digna en la edad adulta, creando una sociedad justa y equitativa.	Descriptivo, aplicativo.	Coordinación pedagógica de la secretaria de educación de Buenaventura.
PLAN DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA "JUNTOS POR EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA PRIMERA INFANCIA EN CARTAGENA"	¿Necesitamos políticas de Infancia en el Distrito de Cartagena de Indias?	Busca articular las entidades gubernamentales y no gubernamentales con el fin de aunar esfuerzos en la prestación conjunta de los servicios de protección, educación y desarrollo, salud y supervivencia y participación, basados en metodologías y contenidos apropiados y desarrollados en espacios que respondan a las necesidades y características de los niños, niñas, con el fin de que cuenten con mecanismos saludables de convivencia y expresiones de afecto, accediendo a el sistema educativo del distrito de Cartagena.	Inductivo.	Plan de Desarrollo: "Por una Sola Cartagena" 2008 – 2011.
		Brindar a los niños y niñas menores de 5 años, una	Explorativo, aplicativo.	Plan de Desarrollo del

PLAN DE ATENCION INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA MIS PRIMERAS HUELLAS DEPARTAMENTO DE AMAZONAS 2010-2015	Calidad de vida y mortalidad en población infantil.	atención con servicios de protección, salud, educación inicial, nutrición y recreación de la población, teniendo en cuenta la diversidad étnica cultural y social, las características geográficas y socioeconómicas del departamento de Amazonas.		Departamental un Amazonas con Oportunidad para Todos para el periodo 2010 – 2011
PLAN DE ACCION MUNICIPAL DE ATENCION INTEGRAL A LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD PARA EL CHAPARRAL DEL TOLIMA 2.012	Falta de entornos sociales, culturales, ambientales y de infraestructura, que permiten el desarrollo pleno de las capacidades y facultades humanas.	Mejorar la calidad y oportunidad de acceso de las personas con discapacidad y sus familias a servicios de rehabilitación y articulados en función del logro de autonomía en las actividades que son cotidianas a estas personas, de acuerdo con sus características personales y de su entorno cercano.	Aplicativo.	ALCALDIA MUNICIPAL CHAPARRAL, TOLIMA DIRECCION LOCAL DE SALUD
Proyecto de Atención Integral a Personas con Discapacidad, Familias, Cuidadores y Cuidadoras - Cerrando Brechas.	Se entiende que las personas con discapacidad y sus familias, cuidadores y cuidadoras son sujetos de derechos con igual dignidad que el resto de la humanidad. Esto supondría un avance en el desarrollo de medidas de equiparación de oportunidades y de acceso a oportunidades que permita el mejoramiento de la calidad de vida de esta población que, en virtud de su condición, se encuentra en situación de empobrecimiento y de discriminación social.	Atender integralmente a las Personas con Discapacidad, sus familias y sus cuidadores y cuidadoras, en los territorios, a través de la articulación de actores, servicios y recursos para promover el desarrollo humano y contribuir con el ejercicio de sus derechos y sus deberes, con un enfoque diferencial, de corresponsabilidad y durante todo el transcurrir vital.	Inductivo – aplicativo.	Alcaldía mayor de Bogotá D.C. secretaria de integración social.

4. JUSTIFICACION

La fundación SUPERAR se ve en la necesidad de adquirir un estudio administrativo enfocado en realizar un direccionamiento estratégico porque la ausencia de éste conlleva a que la institución no pueda realizar sus actividades con la calidad y eficiencia deseada; además la fundación se encuentra en déficit presupuestal que origina inconsistencias en la prestación completa de sus servicios.

Para lograr que los procesos de adquisición de recursos sean más efectivos, formales y estables es necesaria la implementación de un plan de atención integral que cumpla con los lineamientos establecidos para atender a la población en situación de discapacidad cognitiva, que como cualquier otro ser humano tiene sus deberes y derechos, lo que le permite a la fundación ser prestadora de los servicios profesionales y distintivos ofrecidos a estas personas brindándoles apoyo individualizado en las áreas de, fisioterapia, psicología, pedagogía, nutrición, lúdica, y demás.

En el momento de la realización de este proyecto se está contribuyendo directamente como ente mediador entre cada uno de los vinculados e integrantes de la fundación y las distintas entidades como lo son el ICBF, alcaldía municipal, y diferentes empresas locales y aledañas que puedan contribuir con un auxilio económico para el sustento y prestación de servicios dentro de la institución, y de la misma manera poder seguir aumentando en la prestación servicios profesionales a demás población que los necesite.

Con la ubicación de esta fundación en el municipio de Caicedonia Valle del Cauca está brindando su acompañamiento a toda la localidad y se espera poder hacerlo en un ámbito regional, generando así menos personas desamparadas a las cuales no se les brinda aún estos servicios.

5. FORMULACION DEL PROBLEMA.

¿Cómo la elaboración y diseño de un plan de atención integral enfocado a la población en situación de discapacidad cognitiva mejorará la satisfacción de los beneficiarios y el posicionamiento de la fundación SUPERAR en el sector social?

6. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La fundación SUPERAR es una organización social ubicada en el municipio de Caicedonia valle la cual presta servicios de atención a la población en situación de discapacidad cognitiva, su actividad económica está reflejada en auxilios y colaboraciones de entes privados con los cuales no alcanzan a solventar en su totalidad sus costos. Debido a la falta de un direccionamiento estratégico adecuado, se imposibilita la contratación con entes públicos gubernamentales lo cual se puede catalogar como síntoma visible general ya que es notable la falta de recursos económicos para llevar a cabo programas y atención integral en distintas disciplinas requeridas para atender a este tipo de población de manera completa y eficaz para ello es importante realizar alianzas estratégicas y organizacionales para aumentar el nivel de cobertura de personas que se beneficia por los servicios prestados por la fundación.

SÍNTOMAS	CAUSAS	PRONÓSTICO	CONTROL AL PRONÓSTICO
1. Falta de presupuesto	➤ Ser una fundación social sin ánimo de lucro.	➤ Compromete el normal y completo funcionamiento de la organización.	➤ Logrando apoyos financieros por parte de entes públicos y privados.
2. Planeación estratégica inadecuada	➤ No se logran establecer un direccionamiento estratégico adecuado para brindar atención integral a esta población	➤ No contratación con entes gubernamentales que podrían ayudar al eficaz funcionamiento de la fundación.	➤ Diseñar un direccionamiento estratégico adecuado enfocado en la atención al cliente
3. Ausencia de alianzas estratégicas.	➤ No se cuenta con alianzas como en los sectores de salud y protección social, educación, recreación y deporte.	➤ El servicio que se brinda no cumple con la satisfacción esperada por los beneficiarios.	➤ Fortalecer las alianzas estratégicas y redes de contribuyentes.
4. poco nivel en cobertura.	➤ Hay mucha demanda de personas que requieren los servicios brindados por la fundación.	➤ No se satisface la demanda de las necesidades cubiertas por la fundación.	➤ Nuevos programas de atención basados en satisfacer necesidades y requerimientos de esta población.

Fuente: Elaboración propia.

7. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

7.1 Objetivo General.

Realizar un Plan de Atención Integral (PAI) utilizando métodos estratégicos de satisfacción y posicionamiento, que se aplicara a mediano plazo en la fundación SUPERAR.

7.2 Objetivos específicos.

- Conocer la situación actual de la institución y analizar el entorno externo e interno de la fundación.
- Caracterizar la fundación SUPERAR.
- Realizar un estudio de mercado sobre atención y evaluación del servicio brindado.
- Revaluar los componentes estratégicos Misión Visión y objetivos organizacionales.
- Diseñar diferentes estrategias de atención y servicio al cliente que contribuyan al buen desarrollo y a la satisfacción del beneficiario.

8. MARCOS DE REFERENCIA

8.1 MARCO TEORICO.

El propósito del proyecto ha sido elaborar un plan de atención integral para la fundación SUPERAR, de acuerdo a un enfoque de planeación estratégica, basado principalmente en los lineamientos teóricos y percepciones de expertos en planeación estratégica.

TAYLOR, Investigación de Mercados: El autor aporta para el análisis de los componentes de un sistema de investigación de mercados, describe la estructura de un estudio de mercado para la empresa prestadora de servicios y capacita en los criterios básicos para la sistematización de información en la investigación de mercados.

FAYOL, toda organización debe tener un proceso administrativo y por lo tanto elaboro el siguiente:

- Planear: diseñar un plan de acción para el mañana.
- Organizar: brindar y movilizar recursos para poner en marcha el plan.
- Dirigir: seleccionar y evaluar el personal con el propósito de llegar a lo planificado.
- Coordinar: asegurarse de que manejar el personal para que todo salga bien y arreglar los problemas.
- Controlar: garantizar que las cosas salgan según lo planificado.³

En la fundación SUPERAR surge la necesidad de aumentar, mejorar la eficiencia en los programas brindados y la competencia entre instituciones de su misma índole, las empresas están entrando en un ámbito de globalización y se hace necesario aprovechar al máximo los recursos al mismo tiempo, es por eso que su enfoque inmediato es estar en constante innovación administrativa y tecnológica con el fin de desarrollar e implementar planes de acción para el

³ CLÁSICA, T. (2015). Teorías Administrativas: TEORÍA CLÁSICA. [online] Teoriasadministrativass.blogspot.com.co.

mejor funcionamiento institucional y que la lleve a ser reconocida a nivel regional demostrando que su fortaleza es el capital humano profesional.

SERNA GÓMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica Planeación y Gestión – Teoría y Metodología: Plantea el proceso de la planeación estratégica mediante la toma de decisiones en una organización.

La metodología que expresa el doctor Serna en su obra, sirve como herramienta fundamental para la elaboración de los planes de acción, los cuales se aplicaran a la organización, al tomar como base un análisis de información tanto interna como externa con el fin de evaluar la situación presente de la fundación y su nivel de competitividad, esto con el propósito de anticipar y tomar decisiones sobre el direccionamiento de metas y objetivos que administren la institución con proyección a futuro.

Abraham Maslow Psicólogo estadounidense 1908-1970, diseño una jerarquía motivacional en seis niveles explicando el comportamiento humano. Esta es la teoría de motivación, que satisface distintas necesidades con un cierto orden jerárquico.

- Necesidad fisiológica.
- Necesidad de salud.
- Necesidad de pertenencia.
- Necesidad de estima.
- Auto-realización.⁴

Lo que se puede obtener acerca de Maslow y su teoría es que las necesidades tienen efectivamente esta jerarquía, las distancias entre estos escalones en la organización dependen de las posibilidades de la vida y también teniendo en cuenta todas las posibilidades, la capacidad de satisfacción también dependen del individuo, a unos más y a otros menos.

THOMAS L. WHEELLEN. La administración estratégica es un conjunto de decisiones y acciones administrativas que determinan el rendimiento de una

⁴ MASLOW, A. (2007). Abraham Maslow. [Libro] Disponible en: El hombre autorrealizado. Pág. 236-266. Ed. Kairós, 2007. Barcelona [Recuperado 17 Nov. 2015].

organización. Incluye el análisis ambiental externo e interno, la formulación de estrategias, implementación de la estrategia, así como la evaluación y control.

En base a estos conocimientos teóricos sobre planeación estratégica y de marketing se formularan estrategias enfocadas a la población en situación de discapacidad cognitiva en pro de mejorar la calidad de vida de esta población y logrando que la fundación pueda atender integralmente a estas personas dado el lado humanista.

El análisis del competidor exige cierta investigación y, como beneficio adicional, un mayor conocimiento del mercado. Michael Porter (1980) plantea que existen 5 fuerzas competitivas básicas que determinan la intensidad de la competencia en cualquier industria:

- La intensidad de la rivalidad entre los competidores existentes.
- La amenaza de nuevos participantes.
- El poder de Negociación de los compradores.
- El poder de Negociación de los Proveedores.
- La presión de los productos o servicios sustituidos.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se puede concluir que cada uno de los autores, aportan con sus estudios y teorías la fundamentación de los objetivos que se quieren alcanzar con el presente trabajo; puesto que son temas dirigidos a la ejecución de proyectos en el sector social y a la población vulnerable.

Por otra parte, desde el punto de vista del planeamiento de las diferentes estrategias que se pueden implementar, de acuerdo al direccionamiento y la misión que debe cumplir la organización, estos estudios, especialmente los de Dr. Humberto Serna.

8.2 MARCO CONCEPTUAL

En este punto daremos a conocer algunos de los términos utilizados, con el fin de definirlos brindando así al lector una mejor idea y comprensión de los términos abordados en este proyecto, partiendo del hecho que la elaboración del PAI va enfocado a la población en situación de discapacidad cognitiva es importante definir el concepto

Discapacidad es cualquier problema cognitivo o físico que provoca un limitado desempeño en la vida cotidiana. Discapacidad cognitiva está definida como la presencia de alteraciones en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, encontrándose limitaciones principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento. Discapacidad física ésta definida como la restricción o ausencia de una estructura del sistema osteomuscular o del sistema nervioso central, que se manifiesta con limitaciones en el movimiento.

Discriminación se entiende por alterar o modificar la igualdad entre personas. todo esto dado en Entornos que son los espacios en donde las personas establecen sus relaciones e influyen en la dinámica del mismo a través de su presencia y su actuación, para el caso de la política, éstos hacen referencia a los espacios en donde la población con discapacidad puede lograr en igualdad de oportunidades cambios en temas políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante mecanismos de participación que garanticen los elementos necesarios para acceder a ellos y generar incidencia en las decisiones que les afectan, transformando imaginarios y contando con oportunidades que generen ingresos en las mismas condiciones que la población en general, concluyendo con el ejercicio pleno de sus derechos y obligaciones.⁵ Siendo conscientes de las Limitaciones o barreras De acuerdo con la Política y la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, la limitación

⁵ De acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la política Pública de Discapacidad, las entidades, funcionarios y funcionarias del distrito capital, deben garantizar el acceso a los diferentes medios de comunicación oral, escrito audiovisual y otros que garanticen una comunicación inclusiva de la población con discapacidad, sus familias, cuidadoras y cuidadores.

hace referencia a una realidad en la vida diaria, que interfiere en las actividades corporales, limitando la actividad de la persona o restringiendo su participación.⁶

Atención Integral es el modo en el que el servidor público o la servidora pública conciben, acercan, reciben, acogen, escuchan, orientan y acompañan la ciudadanía a partir de la solicitud o situación inicial, teniendo como base el respeto pleno a su dignidad, sus derechos, capacidades, intereses, preferencias y contando con su participación efectiva.⁷

Plan de Atención Integral – PAI es el eje de la planeación y articulador de los procesos de atención en los Centros de Desarrollo. Como proceso de organización sistemática, permite estructurar los objetivos, las acciones y las estrategias que va a desarrollar el prestador del servicio con su equipo de trabajo en función del logro de los estándares de calidad para la prestación de servicios en Centros de Desarrollo.

⁶ Aplicación de la terminología propuesta por la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la discapacidad y de la Salud (CIF)

⁷Modelo de Atención Integral a las Personas Mayores. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaria Distrital de Integración Social. Pág. 15

8.3 MARCO LEGAL.

Resolución 14861 de 1985, por la cual se dictan normas para la protección, seguridad, salud y bienestar de las personas en el ambiente y en especial de las personas con discapacidad. De igual manera, esta Resolución reglamenta la construcción de baños, rampas, ambientes exteriores y rutas de circulación exterior.

Ley 12 de 1987, por la cual se suprimen algunas barreras arquitectónicas y se dictan otras disposiciones.

Ley 89 de 1988, Por medio de la cual se aprueba el Convenio 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo en su 69a. reunión, Ginebra, 1983.

En la Constitución de 1991 están contenidos algunos artículos como el 1, 2, 5, 12, 13, 25, 44, 45, 48, 49, 50, 54, 67, 68, 86 y 366, en donde se establecen, algunos derechos fundamentales para la población en general. La Constitución consagra en su artículo 13, inciso último que, “el Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan” y, de otra parte, el último inciso del artículo 68 consagra que “la erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.”

Principalmente el artículo 47 hace una alusión concreta a los discapacitados cognitivos enunciando que, “el Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran”. De esta forma, en Colombia se han tomado una serie de medidas enfocadas a formular las pautas generales para las acciones del gobierno en el campo de la discapacidad.

Estas medidas están diseñadas en pro de la igualdad de oportunidades para todas las personas, sin discriminación alguna por razones de discapacidad. Esta “transversalidad” en la atención del Estado para esta población, plantea un reto no solo en el terreno administrativo y social sino que también se extiende al de los derechos humanos fundamentales, al tratar de proporcionar una oportunidad para llevar una vida digna y con sentido. Tales medidas no pueden perder su objetivo fundamental al intentar hacer partícipes de tal política a todas las personas en todos los niveles y esferas de la sociedad. En este sentido, se trata de garantizar la seguridad y bienestar para las personas con discapacidad cognitiva en Colombia, permitiéndoles realizar plenamente su condición de ciudadanos.

Ley 324 de 1996, por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.

Ley 361 de 1997, por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones Esta norma fue reglamentada parcialmente por el Decreto 1538 de 2005 y posteriormente mediante el Decreto Nacional 734 de 2012, *“por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones”*; por último fue adicionada por la Ley 1287 de 2009. Esta norma señala aspectos para garantizar los derechos fundamentales de las personas con limitación, estableciendo obligaciones y responsabilidades del Estado en sus diferentes niveles para que la población con discapacidad pueda alcanzar: su completa realización personal y su total integración social.

Ley 368 de 1997. Por la cual se crea la Red de Solidaridad Social, el Fondo de Programas especiales para la Paz, y el Fondo del Plan Nacional de Desarrollo Alternativo –Fondo Plante-, y se dictan otras disposiciones; Esta norma contempla en el numeral segundo del artículo tercero, que la Red debe adelantar y coordinar programas para las personas con discapacidad física y mental.

Ley 762 de 2002. Por medio de la cual se ratifica la "*Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad*", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).

Ley 1145 de 2007. Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad, el cual impulsa la formulación e implementación de la Política Pública en Discapacidad, de manera coordinada entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil, con lo cual se busca promocionar y garantizar sus derechos fundamentales de manera integral, en el marco de los Derechos Humanos.

También es importante mencionar la Ley 181 de 1995, la cual dicta disposiciones para el fomento del deporte asociado a las personas con discapacidad cognitiva orientando medidas tendientes a su rehabilitación e integración social, otorgándole dicha responsabilidad a Coldeportes; la Ley 582 de 2000, que define el deporte asociado de personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales, y constituye el Comité Paralímpico Colombiano como organismo superior de coordinación del deporte asociado para personas con limitaciones.

El decreto 641 de 2001 reglamenta éste último a través de los clubes deportivos, ligas deportivas y federaciones deportivas para personas con discapacidad cognitiva. También, el Decreto 2082 de 1996 que reglamenta la atención educativa para personas con limitaciones, entre ellas la cognoscitiva, y fundamenta sus principios en la integración educativa y en el establecimiento de aulas de apoyo especializadas en las entidades territoriales.⁸

⁸ Información obtenida de la página web

<ftp://ftp.camara.gov.co/UATL/eal/028%20Discapacidad%20Cognitiva.pdf> el día 16 de marzo del 2016

8.4 MARCO GEOGRÁFICO

Caicedonia es un municipio ubicado en el norte del Departamento del Valle del Cauca, un departamento privilegiado, por su topografía en su gran mayoría plana, sus tierras son mecanizables, de una gran fertilidad, propias para la agricultura a gran escala, con un importante desarrollo agroindustrial orientado principalmente hacia la producción de azúcar, mieles para las industrias de licores del país y la producción de etanol, usado como combustible del parque automotor nacional, dotado de las mejores vías de comunicación del país, con el principal puerto sobre el pacífico y con cuatro importantes aeropuertos.

Denominada como la Ciudad Centinela del Valle, Caicedonia estuvo estrechamente vinculada a la Empresa de Burila, que llegó desde Manizales en el año de 1.884, con el objetivo de explotar las riquezas mineras, prometiendo adjudicar a título gratuito a los nuevos pobladores, lotes que debían ser ocupados y cultivados.

La región norte, entre los ríos Pijao y Barragán, con pendientes de cero a tres grados, es un área de un relieve plano, matizado por alturas entre los 1.050 y 1.200 metros sobre el nivel del mar.

Este tipo de topografía corresponde a las veredas La Rivera, Barragán, Montegrande, La Camelia, Bosque Bajo y Limones. Se trata de una superficie de, aproximadamente, el cuarenta y cinco por ciento de área total del Municipio.

Las regiones central, suroriental y suroccidental del Municipio están conformadas por un paisaje de colinas altas y montañas, con pendientes entre el doce, veinticinco y cincuenta por ciento de inclinación, con elevaciones fluctuantes entre los 1.200 y 1.800 metros sobre el nivel del mar. Este tipo de topografía corresponde a, más o menos, el treinta y cinco por ciento del territorio.

El veinte por ciento restante de la superficie de Caicedonia varía entre los 1.800 y 2.200 metros sobre el nivel del mar, con paisajes de montaña alta, de relieve escarpado y fuertemente quebrado, los cuales prevalecen en la zona sur central del Municipio.

Caicedonia tiene una temperatura promedio de 23° Centígrados, una altura promedio de 1.100 metros sobre el nivel del mar y posee una extensión de 219 kilómetros cuadrados, de los cuales corresponden 149 kilómetros a piso térmico medio y 70 kilómetros a piso térmico frío.

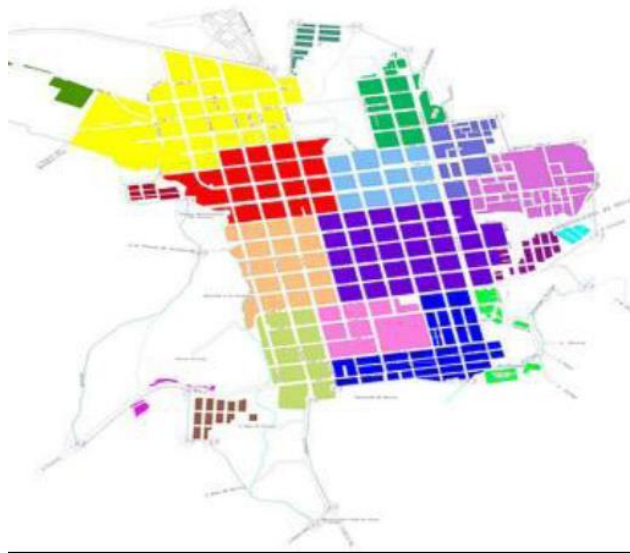
Caicedonia es llamada también "*Ciudad Centinela del Valle*" y catalogada por sus habitantes como "*El mejor vivero del mundo*".

Veredas: Montegrande, Limones Alto y Limones Bajo, El Crucero, La Camelia, La Suiza, Samaria, Burila, El Salado, Las Delicias, El Brillante, Barragán Alto, Barragán Bajo, El Bosque Alto, El Bosque Bajo, Bolivia, El Frontino, Dabeiba, Aures, La Pava, El Paraíso, Las Carmelitas, La Cristalina, La Leona, La Rivera, Quince letras, Risaralda, San Gerardo Alto, San Gerardo Bajo, Puerto Rico, Campo Azul, La Delfina, Riberalta.

Población: 51.339 habitantes, así: Urbano 31.367 y Rural 19.972.

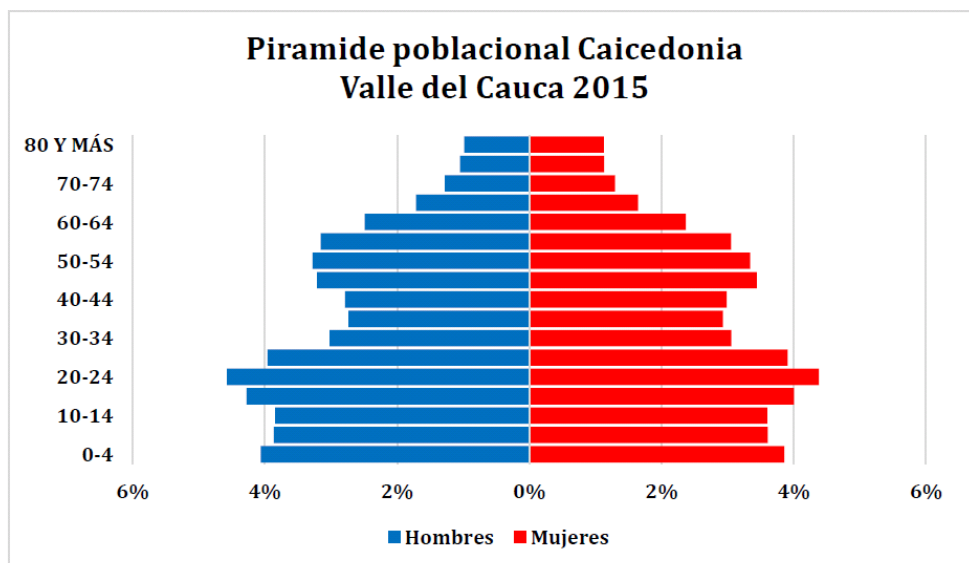
Distancia a Cali: 172 Kilómetros, por carretera.

- División político administrativa del área urbana.



Fuente:
Anuario
Municipio de
Caicedonia

- Pirámide poblacional por rangos de edad y sexo 2015



Fuente: Elaborada por el equipo a partir de las proyecciones de población 2005-2020 (DANE).

9. DISEÑO METODOLÓGICO

Esta investigación tiene como propósito, realizar un diagnóstico empresarial a la fundación SUPERAR y desarrollar un plan de acción, para brindar soluciones innovadoras a los problemas detectados, y así contribuir al logro de los objetivos estratégicos.

9.1 Método de estudio.

Los tipos de estudio a desarrollar serán descriptivos y aplicativos.

“La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”⁹

Esta busca conocer la situación actual de la fundación, sus factores institucionales y aquellos obstáculos que impiden el cumplimiento de sus objetivos. Se considera de tipo evaluativo ya que se pretende realizar un análisis del entorno y establecer una propuesta de plan de acción.

“La investigación aplicativa pretende crear y aplicar el logro adquirido en los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian”¹⁰

Esta busca tener contacto directo con el personal administrativo de la fundación SUPERAR, lo que permite que los datos y la información sean propios de los informes de gestión, verídicos, oportunos y eficientes; además de verificar su funcionamiento a través de la observación directa.

⁹Hernández Sampieri, Fernández-Collado, Baptista Lucio “metodología de la investigación”, McGraw Companies, 2006. Pág. 102.

¹⁰Hernández Sampieri, Fernández-Collado, Baptista Lucio “metodología de la investigación”, McGraw Companies, 2006. Pág. 106.

Con el desarrollo de estas técnicas de estudio conseguiremos información precisa y especificada de la importancia que tiene la implementación de un Plan de atención integral en la fundación SUPERAR ubicada en el municipio de Caicedonia Valle del Cauca y los beneficios que esta generará para el municipio y la comunidad en general.

9.2 Enfoque del estudio.

Se realizara una investigación con enfoque mixto debido a que permite ser más efectivo a la hora de desplegar nuevas estrategias o tácticas e implementarlas dentro del proyecto y en la institución.

9.3 Técnicas de recolección de datos.

Entrevista. La técnica para recolectar información por medio de entrevistas será de valiosa importancia para nuestro proyecto, pues ésta nos permite conocer aspectos claves como lo son las necesidades e insuficiencias de los beneficiarios.

Observación. La técnica para recolectar información por medio de observación directa nos permite tener conocimiento claro, detallado y evidente de los sucesos que afectan directamente el desarrollo de actividades brindadas a los usuarios dentro de la institución como también la parte administrativa en cuanto a la prestación de servicios, aspectos legales.

9.4 ¿Cómo se estructura el Plan de Atención Integral?

El siguiente gráfico muestra el PAI como un eje articulador de todas las acciones que el prestador del servicio debe desarrollar para que las condiciones del servicio son oportunas y de calidad tomando como referencia los estándares de calidad para la prestación del servicio en cada una de las modalidades de educación inicial en el marco de una atención integral.



Fuente: lineamientos técnico del modelo para la atención de los niños, las niñas y adolescentes con derechos inobservados, amenazados o vulnerados.

Un PAI debe contener básicamente cuatro (4) ejes:

1. **Fundamentos:** Este eje contiene el marco filosófico de la entidad y desarrolla aspectos tales como:
 - a) Misión.
 - b) Visión.
 - c) Marco conceptual.
 - d) Objetivos generales y específicos.

- e) Código ético.¹¹
- f) Pacto de convivencia.

2. **Modelo de atención:** Este eje contiene los aspectos siguientes:

- a) Enfoque de atención e intervención.
- b) Principios del modelo de atención.
- c) Fases del modelo de atención.
- d) Modalidad (es)
- e) Población (es) a atender

3. **Programas de formación y fortalecimiento:** Los programas de formación y fortalecimiento deben identificar:

- a) Objetivos precisos y verificables, indicar los recursos necesarios, establecer estrategias e identificar las acciones que hay que emprender para conseguir los resultados planeados.
- b) Se deben desarrollar por fases de atención y de acuerdo con las realizaciones y programas de formación y fortalecimiento, deben contener como mínimo:
 - Marco conceptual.
 - Objetivos.
 - Tiempos de ejecución.
 - Actividades.
 - Fuentes de verificación e indicadores de cumplimiento.

¹¹ El PAI, debe incluir el código ético y establecer las garantías para su efectivo cumplimiento. El código ético debe estar firmado por todos los miembros de la entidad o unidad que desarrollan el proceso de atención.

- c) Los programas de formación y fortalecimiento que debe contener el PAI, son los definidos en la estructura del proceso de atención del presente lineamiento.
- d) El PAI debe dar cuenta de las acciones articuladas y coordinadas que desarrolla la entidad para la construcción del proyecto de vida del niño, la niña y el adolescente, en cualquier momento del curso de vida en el que se encuentre. El proyecto de vida es transversal a todo el proceso de atención, por lo que el PAI debe contener la forma como se formulará, desarrollará y evaluará con cada beneficiario de la modalidad.
- e) En el caso de la atención diferencial étnica, se deberán plantear acciones concretas y específicas que puedan atender las necesidades individuales y colectivas del niño, niña o adolescente. Además de promover estrategias comunitarias para el diálogo entre los diferentes tipos de conocimientos occidentales y los saberes culturales.

4. **Estrategia de evaluación institucional:** Este eje está orientado a establecer conclusiones acerca del grado de cumplimiento de los objetivos, identificando fortalezas y debilidades, orientado al mejoramiento continuo en términos de eficiencia y optimización de los recursos. Como resultado de esta evaluación se estructuran los planes de mejoramiento y las modificaciones pertinentes al PAI.

Evaluación de los objetivos alcanzados, la forma como se lograron y los que no pudieron ser obtenidos. De esta evaluación resultan los planes de mejoramiento y las modificaciones al PAI.

De forma complementaria, el PAI debe desarrollar los aspectos siguientes:

- **Cronograma:** La entidad debe contar con un cronograma visible que dé cuenta de las actividades y tareas formativas que orienten el diario vivir de la modalidad, en el cual se incluyan: las actividades proyectadas en el PAI concretas por etapas de curso de vida; el período de contratación, si tiene contrato con el ICBF o al año calendario si no se tiene contrato con el ICBF.

El seguimiento y ajuste a este cronograma se debe realizar trimestral como mínimo o antes en caso de requerirse.

- ***Programa de seguridad y salud en el trabajo:*** De acuerdo con la ley 1562 de 2012¹², el programa de salud ocupacional, se denomina Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.
- ***Plan de prevención de desastres:*** Orientar y coordinar las acciones para la prevención y atención de desastres, que permitan la prevención y mitigación de los riesgos y la organización de los preparativos para la atención de emergencias en caso de desastre, incorporando el concepto de prevención en la planificación y la realización de simulacros que conduzca a la disminución de la vulnerabilidad de los hechos que pudiesen ocurrir al interior de la entidad¹³.
- ***Plan de manejo ambiental:*** Establece las acciones que se requieren para prevenir, mitigar, controlar, compensar y corregir los posibles efectos o impactos ambientales negativos causados en desarrollo del proceso de atención.

¹² Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

¹³ Ministerio del Interior y de Justicia. Dirección de Prevención y Atención de Desastres, DPAD.

10. ANALISIS DE ENTORNOS

10.1 ANALISIS EXTERNO

En el análisis externo se concibe el perfil de oportunidades y amenazas del medio o entorno, es la metodología que permite identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de una empresa. Dependiendo de su impacto e importancia un grupo estratégico puede determinar si un factor implica en el entorno y constituye una amenaza o una oportunidad para la firma.¹⁴

10.1.1 ENTORNO TECNOLÓGICO

FACTORES TECNOLÓGICOS	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Avances tecnológicos en cuanto a la medicina.	X						X		
Nuevos instrumentos tecnológicos adaptados para la población cognitiva.		X						X	
Implementación del internet en el aula.			X						X
TIC posibilitan a las personas con discapacidad el acceso a servicios fundamentales.	X						X		
Acceso a contenidos digitales y apps incluyentes.			X					X	
Mayor acceso a internet de la población colombiana.		X						X	

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

¹⁴ SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

Es importante reconocer que las personas con discapacidad no se encuentran ajenas a la sociedad de la tecnología, gracias a los nuevos instrumentos adaptados que en la actualidad se encuentran en nuestro medio para ellos. Objetivos como la innovación pedagógica, proyectos tecnológicos, implementación del internet en el aula, permiten que las personas en situación de discapacidad se relacionen de una manera más acertada con el mundo que los rodea.

Las nuevas tecnologías pueden así añadir nuevas barreras, pero cuando la tecnología se utiliza en la forma adecuada ayuda a que esas mismas barreras sean eliminadas. Además, las TIC posibilitan a las personas con discapacidad el acceso a servicios fundamentales de los que, de otra forma, se verían excluidos. Por ello es importante llamar la atención sobre la accesibilidad a las nuevas tecnologías y servicios.

La tecnología es una herramienta que, si aprendemos a utilizarla de manera eficiente, ayuda mejorar la calidad de vida de las personas en situación de discapacidad. El acceso a contenidos digitales y apps incluyentes se convierte en una gran oportunidad para fortalecer sus procesos educativos, psicomotrices y lúdicos estos contenidos digitales ya están disponibles para el público: padres de familia, instituciones educativas, docentes y personas con familiares niños en situación de discapacidad, a utilizar estas herramientas tecnológicas que se han dispuesto para usuarios en situación de discapacidad, ya sea auditiva, motriz o cognitiva, que son quienes merecen la mayor atención.

En Colombia según cifras oficiales los hogares que poseen computador en el año 2015 para el total nacional, el 45,5% de los hogares poseía computador de escritorio, portátil o tableta; 54,1% en las cabeceras y 13,4% en centros poblados y rural disperso. El computador portátil registró mayor proporción tanto en total nacional (25,9%), cabecera (31,1%) y en centros poblados y rural disperso (6,5%), respecto a computador de escritorio y la razón principal por la que los hogares no tuvieron computador de escritorio, portátil o tableta, fue por su elevado costo con 50,5% para el total nacional, seguido por la falta de interés en adquirirlo con 33,3% y el desconocimiento en el uso con 12,5

Hogares que poseen conexión a internet En 2015, el 41,8% de los hogares poseía conexión a Internet para el total nacional; 50,5% para las cabeceras y 9,4% en centros poblados y rural disperso. La conexión a Internet fijo registró mayor proporción de hogares para el total nacional (34,4%) y cabecera (42,8%), respecto a la conexión a Internet móvil. ¹⁵

10.1.2 ENTORNO POLÍTICO LEGAL

FACTORES POLITICOS	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Declaraciones, Convenios, Planes y Recomendaciones internacionales sobre los derechos de la población en situación de discapacidad.		X						X	
Pleno disfrute de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con las demás niñas y niños.		X						X	
Recibir asistencia apropiada con arreglo a su discapacidad y edad.		X						X	
Política pública nacional de discapacidad, Autoriza al Gobierno Nacional, a los departamentos y a los municipios para celebrar convenios con entidades públicas y privadas para	X						X		

¹⁵ <http://www.dane.gov.co/index.php/esp/tecnologia-e-innovacion/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic/65-economicas/tecnologias-de-informacion/4881-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones>

garantizar la atención integral (PSDC)									
Los padres que asuman la atención integral de un hijo discapacitado recibirán una prestación social especial del Estado.		X						X	
Tienen derecho a gozar de una calidad de vida plena, y a que se les proporcionen las condiciones necesarias por parte del Estado y puedan valerse por sí mismos e integrarse a la sociedad	X						X		

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

En el ámbito internacional se reconoce la promulgación de diferentes documentos (Declaraciones, Convenios, Planes y Recomendaciones) que contienen planteamientos específicos en relación con el reconocimiento y respeto de los derechos de las personas con discapacidad.

En este mismo sentido, la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad (Naciones Unidas, 2006), aprobada por Colombia mediante la Ley 1346 de 2009 y ratificada en mayo de 2011 y, entrada en vigencia el 10 de junio del mismo año, reconoce que los niños y las niñas con discapacidad deben tener el pleno disfrute de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones con las demás niñas y niños. Además, reconoce la necesidad de promover y proteger los derechos humanos de todas las personas con discapacidad, incluidas aquellas que necesitan un apoyo más intenso. La convención en su artículo siete para el caso de los niños y las niñas, establece: 1. Los Estados Partes tomarán todas las medidas necesarias para asegurar que todos los niños y las niñas con discapacidad gocen plenamente de todos los derechos humanos y libertades

fundamentales en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas. 2. En todas las actividades relacionadas con los niños y las niñas con discapacidad, una consideración primordial será la protección del interés superior del niño. 3. Los Estados Partes garantizarán que los niños y las niñas con discapacidad tengan derecho a expresar su opinión libremente sobre todas las cuestiones que les afecten, opinión que recibirá la debida consideración teniendo en cuenta su edad y madurez, en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas, y a recibir asistencia apropiada con arreglo a su discapacidad y edad para poder ejercer ese derecho.

En el año 2004 Colombia promulga el documento Conpes Social 80 sobre la política pública nacional de discapacidad, a partir del cual se establecen los compromisos del Estado y sus diferentes entidades, de la sociedad civil organizada y la ciudadanía en general; para el fomento de la participación de la comunidad en la prevención, mitigación y superación de la situación de discapacidad. En el año 2006 con la promulgación de la ley 1098 a través de la cual se expide el Código de la infancia y la adolescencia, se determina en el artículo 36 que los niños, niñas y adolescentes con discapacidad “tienen derecho a gozar de una calidad de vida plena, y a que se les proporcionen las condiciones necesarias por parte del Estado y puedan valerse por sí mismos e integrarse a la sociedad”. Así mismo: 1. Al respeto por la diferencia y a disfrutar de una vida digna en condiciones de igualdad con las demás personas, que les permitan desarrollar al máximo sus potencialidades y su participación activa en la comunidad. 2. Todo niño, niña o adolescente que presente anomalías congénitas o algún tipo de discapacidad, tendrá derecho a recibir atención, diagnóstico, tratamiento especializado, rehabilitación y cuidados especiales en salud, educación, orientación y apoyo a los miembros de la familia o a las personas responsables de su cuidado y atención. Igualmente tendrán derecho a la educación gratuita en las entidades especializadas para el efecto. Corresponderá al Gobierno Nacional determinar las instituciones de salud y educación que atenderán estos derechos. Al igual que el ente nacional encargado del pago respectivo y del trámite del cobro pertinente. 3. A la habilitación y rehabilitación, para eliminar o disminuir las limitaciones en las

actividades de la vida diaria. 4. A ser destinatarios de acciones y de oportunidades para reducir su vulnerabilidad y permitir la participación en igualdad de condiciones con las demás personas. Parágrafo 1°. En el caso de los adolescentes que sufren severa discapacidad cognitiva permanente, sus padres o uno de ellos, deberá promover el proceso de interdicción ante la autoridad competente, antes de cumplir aquel la mayoría de edad, para que a partir de esta se le prorrogue indefinidamente su estado de sujeción a la patria potestad por Ministerio de la ley. Parágrafo 2°. Los padres que asuman la atención integral de un hijo discapacitado recibirán una prestación social especial del Estado. Parágrafo 3°. Autorícese al Gobierno Nacional, a los departamentos y a los municipios para celebrar convenios con entidades públicas y privadas para garantizar la atención en salud y el acceso a la educación especial de los niños, niñas y adolescentes con anomalías congénitas o algún tipo de discapacidad.

El Estado garantizará el cumplimiento efectivo y permanente de los derechos de protección integral en educación, salud, rehabilitación y asistencia pública de los adolescentes con discapacidad cognitiva severa profunda, con posterioridad al cumplimiento de los dieciocho (18) años de edad. De igual manera se dará aplicación a los demás artículos de la ley 1098 de 2006 que hacen referencia a derechos y obligaciones de la Familia, la sociedad y el Estado como son: Artículo 39 Numeral 15; Art. 41 Numerales 14, 21, 36; Art. 42 Numeral 6; Art. 43 Numeral 1; Art. 44 Numeral 8; y Art. 46 Numeral 12 ¹⁶

10.1.3 ENTORNO ECONÓMICO

FACTORES ECONÓMICOS	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Aumento de la inflación en Colombia.					X			X	

¹⁶

<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Descargas1/LM2.MPM5.P1%20Lineamientos%20Tecnico%20para%20Garantizar%20los%20Derech.pdf>

Las personas en situación de discapacidad se enfrentan a costes adicionales que se derivan de su situación.		X						X	
La discapacidad conlleva a que haya familias con tasas más altas de pobreza.				X				X	X
Mayor participación ciudadana en el mercado.	X						X		
El dólar en su valor elevado impide compra de materia prima.						X	X		
Transporte público nacional		X						X	

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

Las personas con discapacidad se enfrentan a costes adicionales que se derivan de su situación. Estos costes pueden adoptar la forma de gastos suplementarios en la adquisición de los bienes y servicios generales (por ejemplo, tener que gastar más en transporte por necesitar un taxi adaptado para los desplazamientos), o de gastos en bienes y servicios específicamente relacionados con la discapacidad, tales como las ayudas técnicas y productos de apoyo, las adaptaciones del hogar dirigidas a mejorar su accesibilidad, o la contratación de asistencia personal.

Estos costes adicionales pueden variar de forma muy importante de una persona con discapacidad a otra, dependiendo del tipo y grado de discapacidad, del sexo, del momento del ciclo vital (infancia, juventud, vida adulta, vejez), de si se vive en un medio urbano o rural, del tamaño del hogar y de muchas otras situaciones y circunstancias. Algunos costes pueden ser irregulares, o realizarse cada cierto tiempo, como por ejemplo la compra de una silla de ruedas, mientras que otros pueden repetirse periódicamente, como por ejemplo el coste de la fisioterapia.

Todos estos factores de variación han de ser tenidos en cuenta a la hora de definir y calcular los costes adicionales a los que las personas con discapacidad se deben enfrentar.

Una parte importante de estos costes no tienen una expresión monetaria directa, pero impactan también en la economía de la persona con discapacidad y de su hogar. En muchos casos, una parte importante de las necesidades de apoyo y cuidados que tienen las personas con discapacidad se cubre con la dedicación no retribuida de familiares, y puede suponer un importante coste de oportunidad para la economía familiar, pues frecuentemente las personas que prestan esos cuidados han tenido que renunciar total o parcialmente a desarrollar una actividad laboral retribuida.

La discapacidad constituye un fenómeno complejo, que trasciende lo individual, y representa un cuestionamiento continuo a la sociedad sobre la viabilidad y pertinencia de las respuestas que ofrece a las personas con capacidades funcionales diferentes. El reconocimiento de la diversidad como valor, y la superación de los elementos de discriminación que se construyen en base a las situaciones de discapacidad, resultan principios clave para avanzar hacia una sociedad abierta a todas las personas.

Estos tres factores están también presentes en los hogares en los que las personas con discapacidad residen, de forma que la asunción de costes extraordinarios, la inferior capacidad de generación de ingresos y las menores oportunidades de realización de actividades de cualificación y empleo (coste de oportunidad), se pueden contemplar también como discriminación económica por motivo de discapacidad en el hogar o la familia.

Es diferente un país que tiene un tipo de cambio flexible que lo tenga fijo. Es diferente un país que tenga una tendencia a una inflación alta que baja. Es diferente un país que suela tener tipos de interés bajos que altos. Es diferente un país que tenga un sector público que sea del 30% del PIB a que sea del 48% del PIB. Es diferente un país que muestre habitualmente superávit en una

balanza por cuenta corriente que muestre déficit. Es diferente un país con mano de obra cualificada que no, y asimismo es diferente un país.

Hay que tener un mínimo conocimiento de la economía y de las decisiones que se espera que adopten los gobiernos según un país esté en una situación de sobrecalentamiento de la economía o de desaceleración, de elevado crecimiento o de recesión. Las empresas tendrán una evolución mejor en un país con una cierta estabilidad económica y un crecimiento auto sostenido, que un país con desfases importantes en los ciclos económicos.

La capacidad del servicio que se brinda en este sector será más o menos fácil y que generalmente tenga unos mayores o menores "Costos Cambiantes" costo que conlleva a una empresa a cambiar de proveedor (en este caso para los clientes beneficiados por la fundación) hace que sea más difícil el penetrar en el sector, es decir, tiene mayores barreras de entrada.¹⁷

10.1.4 ENTORNO SOCIAL.

FACTORES SOCIALES	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad en el mundo.					X			X	
No existe competencia en poblaciones aledañas.	X							X	
Mayor vulnerabilidad a la hora de prevenir				X				X	

¹⁷ Elwan, A. (1999a). *Pobreza y Desarrollo*. Washington: Banco Mundial, Unidad de Protección Social, Red de Desarrollo Humano.

enfermedades secundarias.									
Acceso deficiente a atención en salud.					X		X		
Violación a los derechos humanos.				X			X		
Inclusión social.	X						X		

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

Según la convención de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): "La discapacidad es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, que a largo plazo afecta la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.

La OMS en conjunto con el Banco Mundial diseñó en el año 2011 un informe mundial sobre la discapacidad, en el cual señala que más de mil millones viven en todo el mundo con algún tipo de discapacidad, la mayor parte en los países en vías de desarrollo.¹⁸

Las personas con discapacidad, la "minoría más amplia del mundo", suelen tener menos oportunidades económicas, peor acceso a la educación y tasas de pobreza más altas. Eso se debe principalmente a la falta de servicios que les puedan facilitar la vida (como acceso a la información o al transporte) y porque tienen menos recursos para defender sus derechos. A estos obstáculos cotidianos se suman la discriminación social y la falta de legislación adecuada para proteger a los discapacitados.

Las personas con discapacidad son más a menudo víctimas de la violencia: Los niños discapacitados tienen cuatro veces más posibilidades de ser víctimas de actos violentos, la misma proporción que los adultos con problemas mentales.

¹⁸Organización Mundial de la Salud (2001): *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*

La ignorancia es en gran parte responsable de la estigmatización y la discriminación que padecen las personas discapacitadas.

La discriminación es un problema que afecta nuestra sociedad en diversos ámbitos. Por discriminación se entiende modificar o alterar la igualdad entre las personas. Estudiamos mediante encuestas la actitud y conocimiento que las personas que llevan a cabo la contratación tienen sobre el tema, y encontramos que quienes laboran en los departamentos de Recursos Humanos tienen una actitud favorable hacia la contratación de personas con discapacidad motriz leve; sin embargo, el 50% de ellos carecen de información al respecto. El hecho de que en las entidades sea difícil la contratación de personas con alguna discapacidad, provoca la pérdida de capital humano que, independientemente de sus limitaciones, puede ser muy productivo para la economía del país.

Una sociedad incluyente. Está ampliamente demostrado que, una vez eliminados los obstáculos a la integración de las personas discapacitadas, estas pueden participar activa y productivamente a la vida social y económica de sus comunidades. Por ello es necesario eliminar las barreras de la asimilación de los discapacitados a la sociedad.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce que la existencia de estas barreras es un componente esencial de su marginación. La Convención subraya que la discapacidad es un concepto evolutivo resultado de la interacción de las personas con disfunciones y de problemas de actitud y de entorno que socavan su participación en la sociedad.

La accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad son derechos fundamentales reconocidos por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidades. Son las condiciones sin las cuales no pueden disfrutar de sus otros derechos. La Convención pide que las personas con discapacidad puedan llevar una vida independiente y participar de forma activa en el desarrollo de la sociedad. Solicita a los Estados que tomen las medidas

apropiadas para darles pleno acceso a la actividad cotidiana y eliminar todos los obstáculos a su integración.¹⁹

¿Cómo está afectada la vida de las personas con discapacidad?

Los obstáculos discapacitantes contribuyen a las desventajas que experimentan las personas con discapacidad.

Peores resultados sanitarios: Hay pruebas crecientes de que las personas con discapacidad tienen peores niveles de salud que la población general. Dependiendo del grupo y el contexto, las personas con discapacidad pueden experimentar mayor vulnerabilidad a enfermedades secundarias prevenibles, comorbilidades y trastornos relacionados con la edad. Algunos estudios también han indicado que las personas con discapacidad tienen tasas más elevadas de comportamientos de riesgo, como el hábito de fumar, una dieta deficiente e inactividad física. Las personas con discapacidad también corren un mayor riesgo de estar expuestas a violencia. La necesidad no satisfecha de servicios de rehabilitación (incluidos los dispositivos auxiliares) puede tener malas consecuencias para las personas con discapacidad, como el deterioro del estado general de salud, limitaciones de las actividades, restricciones para la participación y peor calidad de vida.

Peores resultados académicos: Los niños con discapacidad tienen menos probabilidades que sus homólogos no discapacitados de ingresar en la escuela, permanecer en ella y SUPERAR los cursos sucesivos. El fracaso escolar se observa en todos los grupos de edad y tanto en los países de ingresos altos como bajos, pero con un patrón más acusado en los países más pobres. La diferencia entre el porcentaje de niños con discapacidad y el porcentaje de niños no discapacitados que asisten a la escuela primaria va desde el 10% en la India hasta el 60% en Indonesia. Por lo que respecta a la enseñanza secundaria, la diferencia en las tasas de asistencia escolar oscila entre el 15% en Camboya y el 58% en Indonesia. Incluso en países con altos porcentajes de matriculación

¹⁹<http://www.un.org/es/events/disabilitiesday/background.shtml>

en la escuela primaria, como los de Europa oriental, muchos niños con discapacidad no asisten a la escuela.

Menor participación económica: Las personas con discapacidad tienen más probabilidades de estar desempleadas, y generalmente ganan menos cuando trabajan. Los datos mundiales de la Encuesta Mundial Informe mundial sobre la discapacidad 12 de Salud indican que las tasas de empleo son menores entre los varones y mujeres discapacitados (53% y 20%, respectivamente) que entre los varones y mujeres no discapacitados (65% y 30%, respectivamente). Un estudio reciente de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) comprobó que, en 27 países, las personas con discapacidad en edad de trabajar, en comparación con sus homólogas no discapacitadas, experimentaban desventajas significativas en el mercado laboral y tenían peores oportunidades de empleo. En promedio, su tasa de empleo (44%) era ligeramente superior a la mitad de la de las personas sin discapacidad (75%). La tasa de inactividad era unas 2,5 veces mayor entre las personas sin discapacidad (49% y 20%, respectivamente).

Tasas más altas de pobreza: En consecuencia, las personas con discapacidad presentan tasas más altas de pobreza que las personas sin discapacidad. En promedio, las personas con discapacidad y las familias con un miembro con discapacidad tienen mayores tasas de privaciones -como inseguridad alimentaria, condiciones deficientes de vivienda, falta de acceso a agua potable y salubridad, y acceso deficiente a atención de salud y poseen menos bienes que las personas y familias sin una discapacidad. Las personas con discapacidad pueden tener costos adicionales de asistencia personal, atención médica o dispositivos auxiliares. Debido a estos gastos más elevados, es probable que las personas con discapacidad y sus familias sean más pobres que las personas sin discapacidad con unos ingresos similares. En los países de ingresos bajos, las personas con discapacidad, en comparación con las personas sin discapacidad, tienen una probabilidad un 50% mayor de enfrentarse a gastos sanitarios ruinosos.

Mayor dependencia y participación limitada: El recurso a soluciones de institucionalización, la falta de vida comunitaria y unos servicios deficientes aíslan a las personas con discapacidad y las hacen dependientes de otros. En los Estados Unidos, una encuesta efectuada entre 1.505 adultos no ancianos con discapacidad comprobó que el 42% no podía entrar y salir de la cama o sentarse y levantarse de una silla porque no tenía a nadie que le ayudara. Se ha señalado que las instituciones residenciales son responsables de la falta de autonomía y la segregación de las personas con discapacidad con respecto a la comunidad general, aparte de otras violaciones de los derechos humanos. La mayor parte del apoyo procede de familiares o redes sociales. Pero recurrir exclusivamente al apoyo informal puede tener consecuencias adversas para los cuidadores, como tensión psicológica y emocional, aislamiento y pérdida de oportunidades socioeconómicas. Estas dificultades aumentan a medida que envejecen los miembros de la familia. En los Estados Unidos, los familiares de niños con discapacidades del desarrollo trabajan menos horas que los de otras familias, tienen más probabilidades de perder el empleo, tienen problemas económicos más graves y es menos probable que se incorporen a un nuevo trabajo.

10.2 ANALISIS DEL ENTORNO EXTERNO ESPECÍFICO

Las cinco fuerzas de Michael Porter, son de vital importancia dentro de cualquier organización, puesto que dicho análisis permite determinar el entorno competitivo de la empresa. El análisis se realizara a partir de la observación de la rivalidad entre las empresas y su competencia en el mercado, teniendo en cuenta factores como; proveedores y su poder de negociación, amenaza de nuevos entrantes, amenaza de productos sustitutos, y poder de negociación de los clientes.²⁰

1. La amenaza de entrada de nuevos competidores.

Aunque existen varias empresas privadas que están creando sus propias fundaciones eliminando así la ayuda que le daban a las ya existentes, estas no se encuentran ubicadas en la región donde presta sus servicios la fundación SUPERAR, estas empresas simplemente desembolsan dinero para apoyar las actividades de su fundación y reducir así el pago de impuestos. Por eso la posibilidad de ingreso de nuevos competidores al mercado en la región del norte del Valle Cauca es relativamente baja.

Algunas barreras para la entrada de organizaciones al sector son el que dichas organizaciones no se lucran de su actividad, que la inversión para desarrollar actividades y proyectos de impacto social son elevados y por lo tanto se necesita de una fuente de ingresos estable, sea por medio de donaciones de sus voluntarios, sea por medio de la empresa privada, o por recursos que asigna el gobierno

En consecuencia positiva el ingreso de nuevos participantes al mercado puede traer sinergias entre las fundaciones al apoyarse en actividades en las que la fundación no sea tan fuerte para así poder brindar un mejor servicio a los usuarios.

²⁰ PORTER Michael. Las Cinco Fuerzas Competitivas que le dan fuerza a la Estrategia. [Enero de 2008].

2. Competencia actual.

Al observar que hay una gran demanda de organizaciones sin ánimo de lucro, y que la población vulnerable se incrementa constantemente, la rivalidad entre empresas aunque no es tan directa ya que cada una se especializa en un área de las necesidades, se vuelve difícil en el momento en que compiten una con otra al tratar de recaudar fondos, sea de sus voluntarios, empresas privadas, instituciones e incluso el estado. Es por esto que la fundación compite contra otras que no tienen el mismo objeto social, algunas para la rehabilitación de personas consumidoras de drogas, en pro de los derechos de los animales, etc.

La competencia de la fundación SUPERAR son decenas de fundaciones que realizan diferentes labores para la ayuda de personas necesitadas. Sin duda existen fundaciones que son más reconocidas y que tienen un mejor posicionamiento, en nuestra región encontramos fundaciones ubicadas en Calarcá y Armenia Quindío como la fundación Abrazar que cuenta con dos sedes y su capacidad de atención a población en situación de discapacidad es alta, cuenta con medios de difusión de información como páginas web. El talento humano está adecuadamente capacitado y cuenta con amplias instalaciones para brindar el servicio, En Tuluá Valle del Cauca se encuentra la fundación Unicornio que se encuentra bien posicionada en el sector social sin embargo no existe una fundación que sobresalga y que tenga el control mayoritario del mercado de la región norte del valle.

3. Servicios sustitutos.

La fundación está amenazada por otras entidades que ofrecen servicios que hoy no son competencia directa pero que pueden evolucionar hacia los servicios que presta la fundación y llegar a suministrar un servicio similar al que presta esta entidad. Los posibles servicios sustitutos son los hospitales, clínicas y secretarías municipales con todas sus acciones y proyectos, o las acciones informales de personas naturales tal como empezó la fundación los cuales brindan un servicio especializado para la población en situación de discapacidad cognitiva.

Por ello la fundación debe tener un valor agregado suficientemente alto para que sus beneficiarios actuales y potenciales las prefieran por encima de los otros servicios.

4. Poder de negociación de los clientes.

Los usuarios a los que está dirigida la fundación son las personas en situación de discapacidad cognitiva y el poder de negociación que tienen las familias es afectado debido a que en las cercanías no hay fundaciones que se dediquen a la misma labor y que brinden los mismos servicios, por lo que los beneficiarios actuales son dependientes de la fundación. Por otro lado son extremadamente sensibles a variaciones en el precio, debido al nivel socioeconómico en el que se encuentra la mayoría de los beneficiarios.

5. Poder de negociación de los proveedores.

El poder de negociación de los proveedores no es muy fuerte, debido en gran parte a la forma como la Fundación maneja la adquisición de recursos y a la cantidad de empresas y personas particulares que pueden realizar estas donaciones.

Dadas las características de la fundación SUPERAR entidad sin ánimo de lucro, los proveedores conforman un grupo de interés de la mayor significación porque de un lado estos son obtenidos por la generosidad de los proveedores (donantes monetarios) y además se tienen relación con los proveedores a los cuales la fundación les compra bienes.

La operación de la Fundación depende en su mayoría de los recursos que capte de las donaciones monetarias, ya que con estos se pagan la mayor parte de los gastos operativos; por lo tanto el poder de negociación de la Fundación con estos depende de la capacidad que tiene de divulgar los beneficios que le presta a la sociedad que está atendiendo.

Existe una gran cantidad de empresas y personas que eligen hacer donaciones para deducir estas del pago del impuesto de renta y complementarios, ya que “el donante se beneficia en un 33% del valor donado, teniendo en cuenta que la

donación que se haga no puede ser superior al 30% de la renta líquida del contribuyente donante determinada antes de restar el valor de la donación”²¹.

La Fundación está en posición de rechazar donaciones cuando considere que estas provienen de actividades ilícitas, del lavado de activos, o que provengan de actividades económicas que la Fundación considere que va en contra de sus principios o valores.

Donantes de bienes: Las donaciones en bienes constan de productos en especie que suplen las necesidades de los niños ya sean alimentos o artículos para el cuidado de estos o su desarrollo educativo; de los cuales algunos son de alto costo en el mercado, como es el caso de la leche en polvo enriquecida o medicinas.

Los proveedores: Se requieren bienes para la operación que tienen un alto costo en el mercado y son producidos por unas pocas compañías grandes, como son medicinas y alimentos especiales para niños (la leche enriquecida) por lo que con estos proveedores el poder de negociación de la Fundación es limitado, por el contrario, otro tipo de bienes básicos, como arroz, papa, panela y otros alimentos, son fácilmente adquiribles en el mercado, por lo que el poder de negociación de la Fundación con estas compañías es mayor.

Se tiene proveedores que a su vez son donantes, quienes condicionan el aporte de recursos a la compra de sus productos, lo cual debe convertirse en una relación proactiva donde los proveedores comienzan a tomar el rol de donantes generando un beneficio mutuo.

²¹Donaciones a entidades sin ánimo de lucro

10.3 MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO.

Factores críticos para el éxito	Peso	FUNDACION ABRAZAR		FUNDACION SUPERAR		FUNDACION UNICORNIO	
		Calif.	P-P	Calif.	P-P	Calif.	P-P
Capacidad de atención a los beneficiarios	0.08	3	0.24	3	0.24	3	0.24
Nivel de competitividad.	0.05	3	0.75	4	1	3	0.75
Calidad del servicio al cliente	0.22	4	0.88	3	0.66	3	0.66
Diversificación de servicios	0.12	2	0.24	4	0.48	3	0.36
Escenarios apropiados para el servicio.	0.19	4	0.36	2	0.18	2	0.18
Trayectoria	0.10	3	0.21	3	0.21	3	0.21
Personal capacitado	0.15	4	0.32	2	0.16	3	0.24
Recursos tecnológicos	0.09	4	0.36	3	0.36	3	0.36
	1		3.36		3.29		3

Fuente: elaboración propia.

La matriz de competidores permite evaluar y comparar a los competidores, fundación Abrazar y Unicornio frente a la fundación SUPERAR. Según los factores críticos para el éxito evaluados anteriormente se puede decir cuantitativamente que la fundación más destacada, es la Fundación Abrazar, con un peso ponderado de 3.36, dejando a la Fundación SUPERAR en un segundo lugar con un 3.29, y un último y tercer lugar para la Fundación Unicornio con un con puntaje de 3. Mostrándonos así, que la fundación SUPERAR debe mejorar principalmente los escenarios propicios para prestar y brindar una mejor atención de la que se ha venido prestando, como empezar una ampliación estructural y complementación en el talento humano ya que también notamos una ventaja de la fundación abrazar en cuanto al personal capacitado ya que cuentan con un

talento humano más capacitado y que cumple con todos los requerimientos, y necesidades de los beneficiarios.

Por otro lado la fundación SUPERAR tiene como ventaja la gran diversificación en servicios que se prestan, la calidad y efectividad en cuanto a la atención, esto conlleva a que nuestra fundación tenga una mayor competitividad y alto nivel de salir a enfrentar el mercado.

10.4 ANALISIS INTERNO

Al interior de la Fundación SUPERAR y después de identificar sus procesos, áreas y funcionamiento se observaran y analizaran sus capacidades basados en seis aspectos (administración y gestión, proceso pedagógico, talento humano, ambientes educativos y protectores, salud y nutrición, familia comunidad y redes) dados en el diseño metodológico como requerimientos técnicos exigidos por el ICBF, con el fin conocer a fondo la situación interna de esta organización e identificar fortalezas y debilidades de su funcionamiento para realizar una adecuada matriz DOFA.

10.4.1 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

ADMINISTRACION Y GESTION	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
CAPACIDAD DIRECTIVA									
Imagen corporativa, responsabilidad social.	X						X		
Uso de planes estratégicos.		X						X	
Flexibilidad en la estructura organizacional.	X							X	
Habilidad para atraer y retener gente altamente creativa.		X						X	
Agresividad para enfrentar a la competencia.					X		X		
Orientación empresarial.			X						X
CAPACIDAD TECNOLOGIA									
Capacidad de innovación.					X		X		

Habilidad técnica y de manufactura.			X				X		
Valor agregado al servicio.						X		X	
Nivel tecnológico.					X			X	
CAPACIDAD COMPETITIVA									
Fuerza del servicio, calidad y exclusividad		X						X	
Lealtad y satisfacción del cliente.			X						x
Participación del mercado.		X						X	
Uso de la curva de experiencia.	X							X	
Ventaja sacada del potencial del crecimiento del mercado.						X			X
Administración de clientes.		X					X		
Acceso a organismos privados o públicos.		X					X		
Portafolio de servicios.		X						X	
CAPACIDAD FINANCIERA									
Grado de utilización de su capacidad de endeudamiento.		X						X	
Rentabilidad, retorno de la inversión.		X						X	
Liquidez, disponibilidad de fondos internos.		X							X
Comunicación y control gerencial.		X					X		

Inversión de capital, capacidad para satisfacer la demanda.			X				X		
Estabilidad de costos.					X			X	

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

La capacidad directiva donde se observan variables a nivel directivo como uso de planes estratégicos que para esta organización es una fortaleza media debido que existe planeación a nivel pedagógica y del área social los cuales van orientados a la prestación de servicio a personas en situación de discapacidad cognitiva con el cual ha logrado consolidar una imagen empresarial y social como una fortaleza alta debido a que la aceptación y preferencia de sus usuarios, beneficiarios y contribuyentes es constante. La evaluación interna no es frecuente aunque siempre se busca mejorar en todas las áreas y en los entornos en cuales se presta el servicio pero se observa que la velocidad de respuesta a condiciones cambiantes es una debilidad baja porque hay muchas decisiones que deben ser tomadas en la junta directiva y esta no responde eficientemente a los sucesos que ocurren que podían beneficiar de alguna manera la fundación, otro aspecto para tener en cuenta es la flexibilidad de la estructura organizacional que es una fortaleza alta ya que se cuenta con personal interdisciplinario comprometido colaborador y solidario para el cumplimiento de sus labores aun en situaciones de ausencias notando que la comunicación es buena pero el control gerencial es una debilidad baja ya que no hay un control interno específico para medir el desempeño de cada persona que trabaja en la organización dando así lugar a la confianza y profesionalismo de sus trabajadores ya que cuenta con una fortaleza media en la habilidad para atraer y retener gente altamente creativa debido a que la imagen creada por la fundación lo permite este tipo de personal ha intentado realizar actividades de orientación empresarial como creación de empresa y creación de productos con la población a la que atiende pero la respuesta ha sido baja.

La habilidad para responder a la tecnología cambiante es una debilidad media por la falta de adquirir herramientas tecnológicas necesarias para la prestación completa del servicio, se observa en el momento cuando la fundación realiza actividades al aire libre se ve limitado por estos recursos por consiguiente poca agresividad para enfrentar la competencia es una debilidad media porque la fundación está posicionada y no cobra por el servicio prestado.

El sistema de toma de decisiones en la fundación es una debilidad se observa que le dan vueltas y no tienen criterios definidos para este, dado que siempre es la misma persona quien decide.

El sistema de coordinación es una fortaleza media porque se cuenta con un equipo comprometido, hacen comisiones para la realización de actividades y tareas en beneficio de la fundación y para una atención más completa y todos responden satisfactoriamente dando lugar a un buen trabajo en equipo y con resultados esperados. La evaluación de la gestión es otro aspecto tenido en cuenta en la capacidad directiva de la fundación la cual es una debilidad media porque eventualmente se entregan controles de gestión y no periódicamente, es más por informe que por evaluación. También se observa falta de compromiso de los directivos es una debilidad baja porque son 14 personas de la junta directiva y pocas veces se reportan 7 para tratar diferentes asuntos acerca de la fundación.

Capacidad tecnológica se observa que dentro de la fundación SUPERAR como una debilidad alta la falta de innovación en diferentes equipos tecnológicos avanzados para la prestación del servicio, ejemplo teclados y mouse interactivos entre otros. De otro lado se observa como una fortaleza baja la habilidad técnica y de manufactura como en la cocina que cuenta con los implementos y tecnología necesaria que cumple con estándares de calidad para el manejo de alimentos.

Capacidad competitiva, Fuerza del servicio, calidad y exclusividad es una fortaleza media ya que se ha observado que el servicio es bueno y constante lo que beneficia a los cuidadores de los beneficiarios que acuden a la fundación dando lugar a la lealtad de sus clientes. La participación del mercado es una

fortaleza media debido a que no se alcanza a abarcar toda la población que requiere el servicio el uso de la curva de experiencia es también una fortaleza media porque es una fundación que presta sus servicios hace 15 años en el municipio su trayectoria y posicionamiento es gracias a los servicios que brinda y la labor social que cumple es importante, aunque la inversión en investigación y desarrollo es una debilidad media porque no se han ensayado otros servicios para la atención a población con discapacidad cognitiva.

La administración de los clientes en este caso en específico los acudientes y cuidadores de las personas en discapacidad es una fortaleza media porque se les involucra y se hacen partícipes de un gran número de actividades relacionados con la fundación y los beneficiarios para contribuir a un desarrollo conjunto en actividades pedagógicas, lúdicas y económicas en pro del servicio ya que el acceso a organismos privados o públicas es una fortaleza media porque las organizaciones que más colaboran a la fundación son privadas aunque el sector público ofrece grandes posibilidades para la colaboración y prestación de escenarios para el desarrollo de diferentes actividades que componen el portafolio de servicios con que se cuenta que es una fortaleza media ya que estos se prestan de manera constante y con la pertinencia adecuada que son de gran beneficio para los usuarios.

La capacidad financiera es una fortaleza media ya que los ingresos se gestionan por medio de diferentes entes que contribuyen a la fundación y contando también con el grado de utilización de su capacidad de endeudamiento es una fortaleza media porque si se cuenta con fuentes de crédito disponibles y facilidades de pago que brinda los proveedores. En cuanto al retorno de la inversión es una fortaleza media porque la utilidad que se planea de pronto es un poco baja pero se cumple con lo proyectado dado la liquidez y disponibilidad de fondos internos que es una fortaleza media porque se cuenta con caja menor por si llegara a ocurrir alguna contingencia en la fundación.

Otro aspecto importante es la comunicación y control gerencial que es una fortaleza media porque se tiene en cuenta y se comunica la razón y el porque es necesario entrar en el gasto y cuál es su beneficio. La inversión, capital,

capacidad para satisfacer la demanda es una fortaleza baja e igual manera la habilidad para mantenerse en el mercado porque con los usuarios que haya se presta el servicio de otro lado la estabilidad de costos es una debilidad media porque con los ingresos de la fundación es difícil lograr la estabilidad de sus costos.

10.4.2 PROCESO PEDAGOGICO

PROCESO PEDAGOGICO	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Planeación de actividades pedagógicas.	X						X		
Diversidad de actividades lúdicas.		X						X	
Experiencia pedagógica.	X						X		
Pertinencia de los programas educativos.		X					X		
Índices de desempeño.			X					X	
Proyecto de inclusión.		X						X	
Planeación constante.			X						X
Actividades de expresión y comunicación.		X						X	

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

El Proceso Pedagógico es el encargado de potenciar y promover el desarrollo de los beneficiarios de manera armónica e integral a través de ambientes e

interacciones y relaciones sociales de calidad, oportunas y pertinentes, que contribuyen a su constitución como sujetos de derechos.

El proceso pedagógico tiene en cuenta dos aspectos fundamentales y complementarios: cuidado calificado y potenciamiento del desarrollo. De esta manera se reconoce que los momentos de cuidado calificado donde se satisfacen condiciones básicas de afecto, alimentación, protección, higiene, entre otras, llevan implícitas acciones formativas, por cuanto se constituyen en espacios de intercambio y comunicación, es decir, en una experiencia pedagógica que potencia el desarrollo.²²

En la fundación SUPERAR se observa que la planeación de actividades pedagógicas es una fortaleza alta ya que cuenta con personal idóneo y especializado para la realización y planeación de los programas e intervenciones pedagógicas que se dan a través de este. Dando lugar a una diversidad de actividades lúdicas que conforman los procesos de atención y prestación del servicio siendo esta una fortaleza media. Además el personal que brinda sus servicios es especializado ya que cuenta con un psicólogo, un asesor pedagógico y docentes con experiencia en primera infancia.

Los programas brindados a los beneficiarios son pertinentes para su condición de discapacidad individual, integrando cada una de las necesidades que esta población presenta y guiándolos hacia un desarrollo e independización a la hora de realizar gran parte de sus actividades cotidianas, notando que es una fortaleza media de gran impacto.

Con los informes recibidos por parte de los profesionales encargados se mide los índices de desempeño que cada uno de ellos obtuvo y el beneficio que esto trajo a los beneficiarios de la fundación.

En los procesos pedagógicos brindados por la fundación se vela por la inclusión de los beneficiarios atendidos en todos los ámbitos de la sociedad, ejemplo, social, cultural y productivo. Siendo una de las fortalezas con que cuenta la fundación ya que podrían mejorar habilidades motrices y psicológicas fundamentales para el desarrollo de su personalidad.

²² desarrollo integral en la primera infancia. Modalidades de educación inicial centros de desarrollo infantil.

Con la planeación recreada mes a mes la fundación garantiza el cumplimiento de las actividades mencionadas y necesarias para la completa atención integral requerida dentro de la institución, evidenciándose como una fortaleza menor. Por medio de esta planeación se desarrollan actividades adicionales como lo son las de expresión y comunicación adecuada con las demás personas.

		PLANEACION PEDAGOGICA
	Versión 1	
NIVEL:	CAMPO EDUCATIVO:	
PROYECTO DIDACTICO: Fiesta de Colores		
OBJETIVO GENERAL.	Fortalecer adecuadamente algunas técnicas para el desarrollo de la motricidad fina y gruesa haciendo énfasis en el reconocimiento de los colores.	
OBJETIVOS ESPECIFICOS.	• Elaborar estrategias de forma ludicopedagogica que permita a los beneficiarios alcanzar una aprendizaje significativo. • Estimular a los beneficiarios de forma didáctica y creativa en el manejo de la motricidad fina y gruesa a través de diferentes actividades y materiales.	
PRODUCTO ESPERADO.	Los beneficiarios reconozcan los colores básicos a través de las actividades hechas en clase y la manipulación de los materiales.	

PLANEACION.		
ACTIVIDADES DE INICIO	RECURSOS.	TIEMPO
• Bienvenida • Saludo. • Oración. • Preguntas de rutina. • Entonación de himnos. • Cuento. • Refrigerio.	• Grabadora • Cuento • USB • Talento Humano	40 minutos.
PRIMERA SESION		
ACTIVIDADES DE INICIO	RECURSOS.	TIEMPO
• Hacer una rumba terapia a los beneficiarios como bienvenida de inicio de clases. • Compartir unas crispetas con gaseosa. • Obsequiar vaso-pitillo, cuaderno y lápiz a los beneficiarios. • Ver episodio de Clifor el gran perro rojo. • Colorear un perro rojo. • Enseñar una canción corta llamada “cosas de color rojo”. • Hacer un baile con un globo de color rojo amarrado en el pie el cual no deberán dejar explotar. • Rellenar con bolitas de papel seda una manzana roja. • Poner las manos y los pies sobre un tapete musical solo en el color rojo. • Juego del tren: se canta la canción y cada participante será un vagón con un distintivo rojo en su cuerpo quien ira abordando el tren y hacerlo más largo. • Relajación. • Pintar con vinilo rojo la imagen del triángulo.	• Grabadora. • USB. • Globos rojos. • Gaseosa. • Crispetas. • Cuaderno. • Lápiz. • Vaso-pitillo. • Computador. • Imagen “perro” • Papel seda. • Imagen “manzana”. • Tapete musical. • Lana roja. • Pincel. • Pintura roja.	1 semana.

SEGUNDA SESION		
DESARROLLO – VISUAL ESPACIAL		
ACTIVIDADES DE INICIO	RECURSOS.	TIEMPO
• Elaborar pulseras con mostacilla de color amarillo. • Bordesear con plastilina el contorno de un círculo de color amarillo. • Enhebrar objetos de madera de color amarillo. • Cantar canción del pato. • Pintar imagen de pato con pintura amarilla. • Rellenar la imagen del sol con papel silueta picado de amarillo. • Jugar a la golosa con el propósito de saltar sobre un círculo amarillo en todas las casillas. • Tumbear el bolo de color amarillo como juego de relevos. • Jugar concéntrese formando parejas de círculos de diferentes tamaños con las mismas características “amarillo”.	• Mostacilla. • Nailon. • Plastilina. • Objetos de madera. • Imagen “pato”. • Pintura. • Papel silueta. • Imagen “sol”. • Círculo amarillo en cartulina. • Papel crac. • Marcador. • Bolos. • Cordones.	1 Semana.

TERCERA SESION		DESARROLLO - NATURALISTA	
CTIVIDADES DE INICIO		RECURSOS.	TIEMPO
• salida ecológica con el fin de observar la naturaleza. • Juego de la avioneta “una avioneta paso por mi casa tirando papeletas de qué color”. • Clasificar figuras de madera de acuerdo a los colores aprendidos. • Ver un video de “Barney el camión” donde explican la importancia del semáforo. • Salida para observar cual es el propósito de un semáforo. • Hacer un semáforo con cartulina negra, roja, amarilla y verde. • Jugar a los peatones utilizando el semáforo elaborado. • Rellenar una imagen de un árbol con plastilina verde. • Hacer un paisaje en collage utilizando diferentes materiales.		• Figuras de madera de diferentes colores. • Computador. • Cartulina. • Tijeras. • Ega. • Imagen de “árbol”. • Plastilina verde. • Materiales varios.	1 semana.
		FECHA	
CUARTA SESION		DESARROLLO – CORPORAL CINESTESICA	
ACTIVIDADES DE INICIO		RECURSOS.	TIEMPO
• Lanzar balones al aro. • Brincar dentro de los aros. • Brincar a la cuerda (en un solo pie y después en ambos). • Rellenar con plastilina azul una imagen de la figura del cuadrado. • Mostrar video infantil sobre la ballena azul. • Punzar y colorear una imagen de una ballena azul. • Aprender la canción “muñeca vestida de azul”. • Colorear el vestido de una muñeca de color azul. • Enhebrar figuras de color azul. • Hacer pulseras con mostacilla azul.		• Balones. • Cancha de basquetbol. • Aros. • Cuerda. • Imagen “cuadrado”. • Plastilina. • Computador. • Imagen de “ballena azul”. • Imagen de muñeca. • Pintura azul. • Figuras de madera. • Mostacilla azul.	1 semana.
		FECHA	
QUINTA SESION		DESARROLLO - INTERPERSONAL	
ACTIVIDADES DE INICIO		RECURSOS.	TIEMPO
• Jugar a la golosa por equipos. • Hacer juegos de relevos con cucharas y ping pong de colores. • Baile con globos de colores al ritmo de la música. • Jugar con el tapete musical incluyendo todos los colores. • Encestar en la mini cancha pelotas de colores. • Ver película “rio”. • Por grupos pintaran con vinilo amarillo un círculo grande dibujado en papel crac.		• Ping pong. • Cucharas. • Globos. • Grabadora. • USB. • Tapete musical. • Mini cancha de básquet. • Pelotas. • Pintura amarilla. • Papel crac. • Marcadores.	1 semana.
		FECHA	

SEXTA SESION		DESARROLLO - INTRAPERSONAL	
ACTIVIDADES DE INICIO		RECURSOS.	TIEMPO
- Plasmar en una hoja de block la huella de su mano derecha con pintura de color amarillo. - Hacer un barco con papel silueta de color rojo pegarlo en una hoja de block y pintarle el agua. - mostrar imágenes de los pitufos y pintar con vinilo azul. - Hacer un banderín con los colores amarillo, azul y rojo. - Mezclar en una hoja de block los colores amarillo, azul y rojo formando una figura abstracta. - Colorear la imagen de una flor pequeña del color de su interés, con el fin de guardarla y elaborar una tarjeta. - Mostrar un video corto sobre los colores. "Barney el camión". - Jugar a los bolos derribándolos con una pelota y reforzando lo aprendido en clase. - Subir y bajar las escaleras rojas y verdes. - Realizar diferentes movimientos con los aros utilizando su cuerpo.		- pintura amarilla. - Hojas de block. - Papel silueta rojo. - Colores. - Papelillo amarillo, azul y rojo. - Imagen de flor pequeña. - Computador. - Bolos. - Escaleras. - Aros. - Imagen de pitufos. - Imagen de flor.	1 semana
		FECHA	
SEPTIMA SESION		DESARROLLO – LINGÜÍSTICA VERBAL.	
ACTIVIDADES DE INICIO		RECURSOS.	TIEMPO
- Ver video llamado "pandillas de colores". - Ver caperucita roja. - Colorear a caperucita roja. - Cuento "Fabiola y los colores" - Adivinanzas. - Cuento la "flor multicolor" - Poesía de los colores. - Mezclar vinilos y pintar una flor. - Recortar papel silueta de diferentes colores y pegar hasta formar un collage divertido. - Cuento el "payaso risitas". - Colorear un payaso.		- Computador. - Adivinanzas. - Cuentos. - Vinilos de colores. - Imagen de caperucita roja. - Papel silueta de colores. - Imagen de payaso. - Imagen de flor.	1 semana.
		FECHA	
CRITERIOS DE EVALUACION DE PROGRESO		Última semana.	
- Pedirle a cada uno de los beneficiarios que toquen un objeto de acuerdo al color mencionado. Este ejercicio lo repetiremos con el fin de saber si el conocimiento fue bien recibido por su parte. - Pediremos a cada uno de los beneficiarios sacar de una caja pequeña una figura y nos dirán que color tiene la misma.			

10.4.3 TALENTO HUMANO

TALENTO HUMANO.	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Nivel académico del talento humano.	X						X		
Experiencia técnica.	X						X		
Ausentismo.			X					X	
Pertenencia.	X							X	
Motivación.		X					X		
Nivel de remuneración.			X					X	
Índices de desempeño.	X						X		

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

Capacidad del talento humano la gestión de este al interior de la fundación SUPERAR es una fortaleza alta, pues el nivel académico del personales es el adecuado, cuentan con las competencias necesarias y requeridas para el desarrollo de su labor con personas en situación de discapacidad cognitiva. La experiencia técnica y estabilidad es una fortaleza alta ya que las mismas personas han realizado esta labor durante varios años. Por otro lado el ausentismo casi no se presenta dentro de esta fundación y si se llegara a presentar hay formas de cubrirlo por lo que es una fortaleza baja que beneficia la organización.

La pertenencia es otro variable que es una fortaleza alta debido a que el personal que allí trabaja es comprometido y realiza su trabajo con pasión y entrega dando lo mejor de cada uno para el cumplimiento de su deber, la motivación es alta

debido, a que el personal realiza una labor importante para la sociedad además de las retribuciones económicas se sienten motivados por la labor social que cumplen. Aunque el nivel de remuneración económica se observa como una fortaleza baja porque nunca se les incumple con lo pactado en la contratación.

El índice de desempeño es una fortaleza baja debido a que todos dan informe y cuentan con una planeación y control de las actividades a realizar.

Para el cumplimiento de los estándares exigidos en la guía técnica del ICBF en cuanto a la gestión del talento humano se evidencia la falta de un auxiliar de enfermería permanente en la fundación que estaría encargada de llevar el control y desarrollo de los beneficiarios por esto se evidencia una debilidad mayor para esta organización cumplir a cabalidad todos los estándares.

10.4.4 AMBIENTES EDUCATIVOS Y PROTECTORES.

AMBIENTES EDUCATIVO Y PEDAGOGICO	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Cumple con los estándares de infraestructura física	X						X		
Señalización adecuada			X						X
Accesibilidad adecuada			X						X
Cumple con los estándares de dotación institucional básica		X							X
Uniformidad			X						X

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

Estándares de infraestructura física

a) Se cuenta con una planta física adecuada, en buen estado, con mantenimiento permanente, con capacidad instalada para el servicio y población que atiende y con todos los elementos para desarrollar el proceso de atención.

b) Se dispone de los servicios básicos (acueducto, alcantarillado, gas, energía eléctrica y sistema de comunicación), con el fin de brindar las condiciones adecuadas para la prestación del servicio.

c) La fundación atiende población con discapacidad, por lo que cuenta con espacios accesibles y señalización, de acuerdo con la categoría de la discapacidad y las normas de accesibilidad al espacio físico vigentes en Colombia.

Dotación institucional y básica

a) La fundación cuenta con espacios para desarrollar la atención de los niños, las niñas y los adolescentes en situación de discapacidad cognitiva tales como: Zona administrativa, aulas o salón múltiple, comedor, cocina, despensa o almacenamiento de alimentos, cubículos, espacio de archivo de historias de atención, servicios sanitarios, convenios en zona al aire libre. Ya que cuando se atiendan niños, niñas, adolescentes o personas mayores de 18 años con discapacidad, debe contar con áreas dotadas para la atención especializada.

b) Se tiene dotación institucional de equipos, muebles y enseres en los espacios en donde se desarrolla la modalidad.

10.4.5 SALUD Y NUTRICION.

SALUD Y NUTRICION	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Seguimiento técnico en desarrollo y nutrición.				X			x		
Minutas para la alimentación.					X			X	

Alimentación adecuada para cada uno de los beneficiarios.		X						X	
Auxiliar de enfermería.				X			X		

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

En la fundación el componente de salud y nutrición es más visto como una debilidad en sí, porque no cuenta con un departamento concreto para el tratamiento requerido dentro de la institución a la hora de brindar los servicios a los beneficiarios, siendo una debilidad alta de alto impacto porque esto conlleva a que tampoco exista personal especializado en enfermería para brindar en momentos inoportunos atención adecuada.

10.4.6 FAMILIA COMUNIDAD Y REDES

FAMILIA COMUNIDAD Y REDES	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Arraigo institucional.	X						X		
Formato de calificación cuantitativa.		X						X	
Gestión documental en apoyo psicosocial.	X							X	
Ausentismo en talleres.					X		X		
Cuidadores con edad avanzada				X			X		

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

En este aspecto la fundación SUPERAR parte de reconocer que la familia es el escenario en el cual se inicia la atención integral por cuanto allí se desarrollan practicas orientadas a promover su crecimiento y desarrollo, así como experiencias afectivas y sociales que le permiten desenvolverse en el mundo, la

institución asume la función de formación y acompañamiento a las familias, orientando el trabajo hacia un trabajo en equipo de calidad que fortalezca y potencie las capacidades de los beneficiarios y su labor en la sociedad.

En este sentido, se concibe la familia como un actor fundamental en la promoción del desarrollo cognitivo y se asume la importancia de fortalecerla para que promueva este desarrollo en forma tal, que contemple las particularidades de los beneficiarios y de los contextos en que se encuentran.

Este proceso de acompañamiento que beneficia directamente a los beneficiarios y sus familias, también es importante que se lleve a cabo con la comunidad cercana a la fundación, por cuanto es un espacio donde se desenvuelve la vida de los jóvenes y desempeña un importante papel en su desarrollo. En otras palabras, las acciones de la fundación han de incluir prácticas hacia la comunidad que indirecta o directamente contribuyan al desarrollo integral de los beneficiarios

Teniendo en cuenta lo anterior, este componente se centra en generar mecanismos de participación y formación para las familias, donde de manera permanente se intercambie información relevante sobre la vida de los beneficiarios en la fundación y el hogar. De igual forma se orienta a la apertura hacia la comunidad, donde se puedan generar procesos de identificación y articulación con las acciones que a nivel local se orientan a brindar una atención integral a los niños y las niñas y hacia la garantía de sus derechos.²³

Los niveles de atención con los que se cuenta al interior de la fundación SUPERAR se utilizan los niveles de atención establecidos por el ICBF:

Nivel individual: aplicación de la escala de desarrollo abreviada EAD-1, donde se hace una valoración psicológica analizando factores personales, familiares y contextuales

Nivel Familiar: se realizan visitas domiciliarias para corroborar la tenencia del beneficiario en la familia, también se realizan atención psicológica, talleres

²³ http://www.colombiaaprende.edu.co/html/familia/1597/articles-305302_recurso_Calidad.pdf

familiares, fichas de atención psicológica. La mayoría de cuidadores o familiares son de edad muy avanzada y no tienen el compromiso necesario para el acompañamiento del beneficiario.

Nivel comunitario y social: se ofertan los servicios institucionales, terapias físicas, hidro, equino terapia, proyecto pedagógico y apoyo nutricional..[..si LM19 MPM5 P1 Lineamiento Técnico Modelo Atención NNA.pdf](#)

11. MATRIZ DEL ESTUDIO DE FACTORES EXTERNOS. MEFE.

La matriz MEFE determina las oportunidades y amenazas que existen en el entorno que rodea el proyecto, esta será utilizada como fuente de información para la realización de los objetivos y las estrategias a implementar.

	P-R	CALIF	P-P
OPORTUNIDADES			
Tecnologías disponibles para optimización de procesos educativos	0.12	3	0.36
Diferentes escenarios para la atención a la discapacidad.	0.07	2	0.14
Nuevas alianzas estratégicas con entes públicos y privados.	0.1	4	0.4
Posicionarnos en el municipio por la calidad del servicio ofrecido.	0.1	4	0.4
Tendencia de la población hacia la protección de los derechos humanos.	0.09	4	0.36
Nuevas plataformas tecnológicas incluyentes ofrecidos por MINTIC	0.12	4	0.48
Políticas públicas para atender la población en situación discapacidad	0.06	2	0.12
AMENAZAS			
Poca inversión social por parte del gobierno actual.	0.06	3	0.18
Aumento de precios en los insumos	0.04	3	0.12
Difícil situación económica.	0.04	3	0.12
Adaptación a la normatividad en el área de la discapacidad.	0.05	2	0.1
Número de personas con enfermedades de alto costo aumentando.	0.03	3	0.09
Crecimiento de la competencia.	0.05	3	0.15
Vulneración de derechos a las personas en situación de discapacidad.	0.04	3	0.12
Problemas de orden público.	0.03	3	0.09
TOTAL	1	3.23	

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

El resultado de esta matriz MEFE la cual tiene un resultado de 3.23 nos da una idea del factor externo y es favorable ya es mayor a 3.0 lo cual quiere decir que

la fundación está respondiendo de manera efectiva en el entorno donde se minimizan los posibles efectos de las amenazas que no son tan fuertes, que quiere decir que las estrategias de la fundación se están aprovechando con eficacia.

De la anterior matriz se puede observar que algunas de las oportunidades que tienen más peso en la fundación, son gracias a su rápido crecimiento y la preferencia por parte de los beneficiarios. Haciendo uso adecuado de las oportunidades para que la fundación se encuentre en una buena posición en el entorno externo, puesto que se piensa hacer nuevas alianzas estratégicas con entes públicos.

Por otro lado, existe una preocupación en cuanto a las amenazas existentes en entorno, en donde el aumento del costo de los insumos, el crecimiento de la competencia influyen de manera significativa la prestación de servicios en la fundación.

En conclusión que la fundación cuenta con un número considerable de oportunidades lo cual es aconsejable que se utilicen lo más posible para que esta se encuentre un buen posicionamiento en el mercado.

12. MATRIZ DEL ESTUDIO DE FACTORES INTERNOS. MEFI

La matriz MEFI permite determinar las fortalezas y debilidades del proyecto, este es un análisis interno del proyecto, la información será utilizada para la elaboración del planteamiento estratégico.

	P-R	CALIF.	P-P
FORTALEZAS			
Imagen corporativa, responsabilidad social.	0.07	4	0.28
Planeación y experiencia de actividades pedagógicas.	0.1	4	0.4
Pertenencia y nivel académico del talento humano	0.09	4	0.36
Cumple con los estándares de infraestructura física	0.1	4	0.4
Arraigo institucional	0.09	4	0.36
Gestión documental en apoyo psicosocial.	0.04	3	0.12
Formato de calificación cuantitativa.	0.05	3	0.15
Aptitud y motivación del personal.	0.07	4	0.28
Comunicación y control gerencial.	0.05	3	0.15
DEBILIDADES			
Cobertura limitada en cuanto a edades para la atención.	0.05	1	0.05
Auxiliar de enfermería.	0.05	1	0.06
Seguimiento técnico en desarrollo y nutrición.	0.03	2	0.06
Cuidadores o familiares con edad muy avanzada.	0.06	1	0.06
Ausentismo en talleres.	0.06	1	0.06
Nivel tecnológico.	0.03	2	0.06
Agresividad para enfrentar la competencia.	0.06	1	0.06
TOTAL	1	2.91	

Fuente: Plantilla tomada del libro SERNA GOMEZ, Humberto. Gerencia Estratégica.

La ponderación del resultado da un total de 2.91 lo cual quiere decir que las estrategias utilizadas hasta el momento han sido apropiadas y por lo tanto abarcan las necesidades de la fundación teniendo un buen desempeño, pero aún debe de haber algunas mejoras para reducir las debilidades tener un mejor aprovechamiento de las fortalezas y de los recursos para tener un mejor resultado.

Sus principales fortalezas son la planeación y experiencia en actividades pedagógicas debido a su gran trayectoria en la prestación de servicio brindado a la población en situación de discapacidad cognitiva, resaltando también que cumple con los estándares exigidos para la infraestructura física. Otra de sus mayores fortalezas es que existe un gran arraigo institucional por parte de los beneficiarios hacia esta institución generando fidelidad y compromiso por parte de ambas partes.

Por otra parte existen debilidades tales como la cobertura limitada en cuanto a edades para la atención, la intervención de esta es importante para alcanzar una mayor cobertura en el servicio prestado a la población que lo requiere, buscando lograr una mayor inclusión a toda la población en situación de discapacidad cognitiva en la fundación. Para el cumplimiento de los estándares a cabalidad exigido por los lineamientos técnicos del ICBF, observamos una debilidad en el componente talento humano donde la ausencia de la auxiliar de enfermería genera efectos negativos al momento de cumplir a cabalidad con el componente de salud y nutrición.

13. CARACTERIZACION

La fundación SUPERAR se encuentra ubicada en el Municipio de Caicedonia, este se encuentra ubicado en el occidente Colombiano al nororiente del Departamento del Valle del Cauca, a 4° 19' 25'' latitud norte y 75° 50' 00'' longitud oeste a 180 kms de Cali, capital departamental. Su extensión es de 165 Km², gran parte de su relieve es montañoso y forma parte de la vertiente occidental de la cordillera central de los Andes, a una altura de 1.100 msnm; el 96% de su extensión pertenece al área rural, con 26 veredas y 3 centros poblados. Al nororiente limita con el departamento del Quindío, al suroccidente sus límites son con el municipio de Sevilla.

La población proyectada por el Departamento de Estadística de Planeación Departamental del Valle, según censo 2015, es de 51.339 habitantes, así: Urbano 31.367 y Rural 19.972. La principal actividad económica es la agricultura, en la que sobresalen los cultivos de café, lo cual, a raíz de la marcada crisis cafetera, demandó la diversificación de los cultivos iniciándose la plantación de plátano, caña panelera, yuca, maíz, banano, sorgo, soya, aguacate, frutas en especial los cítricos y hortalizas como el tomate.

En el diagnóstico que da soporte a las proyecciones del Plan de Desarrollo del actual periodo de gobierno (2016-2019) están descritas algunas problemáticas de probable conexidad con situaciones, entre otras, un alto consumo de alucinógenos que se ha extendido en todos los estratos sociales y en diferentes lugares como colegios, discotecas, vías públicas, parques; casos de explotación de niños, niñas en actividades de venta de alucinógenos, situación que los pone en alto riesgo; falta de oportunidades de empleo; deserción escolar permanente; aumento de embarazos en adolescentes; limitaciones institucionales para atender integralmente y de manera sostenible todas estas problemáticas.

La Fundación SUPERAR es una institución constituida el 1 de marzo del año 2001, registrada como persona jurídica ante la cámara de comercio de Sevilla el 19 de mayo de 2001 y registrada con número de Nit 821.002.413-6. El lugar en

el que se encuentra ubicada es el municipio de Caicedonia Valle del Cauca, en la calle 3 # 16-20 en el Barrio el Recreo.

Somos una Organización sin ánimo de Lucro que trabaja en pro del bienestar de las personas en situación de discapacidad cognitiva del Municipio de Caicedonia y sus entornos próximos.

Tenemos como objeto social la atención integral a la población con discapacidad de tipo cognitivo, a través de procesos educativos y la mediación interdisciplinaria de un equipo terapéutico, logrando independencia personal, inclusión educativa y/o laboral para mejorar su calidad de vida; reconociéndoles como sujetos de derechos e integrando a sus familias y su comunidad.

Los programas que ofrece la Institución buscan potencializar las capacidades y habilidades de los niños, niñas y jóvenes en condición de discapacidad, a través de estrategias lúdico-pedagógicas que les permiten integrarse a la vida social, además de realizar un trabajo conjunto con los cuidadores con el objetivo de garantizar una mejor calidad de vida.

La fundación SUPERAR busca brindar sus servicios a la población con discapacidad que presenten de base dificultades a nivel cognitivo y con edades entre 6 y 17 años. La fundación brinda sus servicios de una manera gratuita a sus beneficiarios y en algunos casos muchos de los familiares, cuidadores o acudientes brindan una ayuda económica mensualmente con un aporte acordado con la misma fundación.

Trabajamos para darle bienestar a nuestros beneficiarios y sus familias, comprometidos con brindar un servicio de calidad; fortaleciendo nuestros procesos y optimizando la utilización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y jurídicos, para mejorar continuamente la eficacia en la prestación del servicio, satisfacer las necesidades de nuestros beneficiarios, familias y empleados con miras a aumentar nuestra cobertura para brindar mayor atención a la población en situación de discapacidad aún no identificada.

La base de datos de la fundación SUPERAR cuenta con aproximadamente 85 jóvenes inscritos, y 25 de ellos asisten permanentemente a diario.

Servicios ofrecidos:

PROGRAMA EDUCATIVO: Ofrece actividades educativas lúdicas personalizadas, de rutina y afianzamiento para apoyarlos en el conocimiento del mundo.

PROGRAMA NUTRICIONAL: Se distribuye refrigerio reforzado en la mañana y almuerzo balanceado complementado con acciones en salud y hábitos de higiene.

PROGRAMA TERAPÉUTICO: Con el fin de ofrecer alternativas de rehabilitación, para mejorar calidad de vida, se vienen desarrollando los programas de equino terapia, hidroterapia, psicología y deporte; se han ejecutado y estamos proyectando intervenciones en psiquiatría, fonoaudiología, terapia ocupacional y terapia física.

PROGRAMA PSICOSOCIAL: Atiende todo lo relacionado con el entorno que rodea a nuestros usuarios: familia, amigos, trabajo y sociedad en general; prestando un apoyo personalizado por medio de las visitas domiciliarias de nuestros profesionales en psicología y trabajo social.

Modalidad de atención

Las modalidades son las formas en las que se presta un servicio de protección integral. Se caracterizan por el grupo poblacional de atención previamente definido, por las condiciones técnicas específicas requeridas para desarrollar el proceso de atención y cumplir con el objetivo de la medida de restablecimiento de derechos decretada a favor del niño, niña o adolescente en función de su interés superior, ponderando la tensión de derechos, atendiendo a las necesidades particulares de cada sujeto y de manera independiente del criterio arbitrario de quien toma la decisión

La modalidad de atención con la cual brinda sus servicios la fundación Superar es: “Externado (Media jornada)

El grupo poblacional al cual va dirigido sus servicios son:

Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados en general

Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con discapacidad.

Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con alta permanencia en calle.

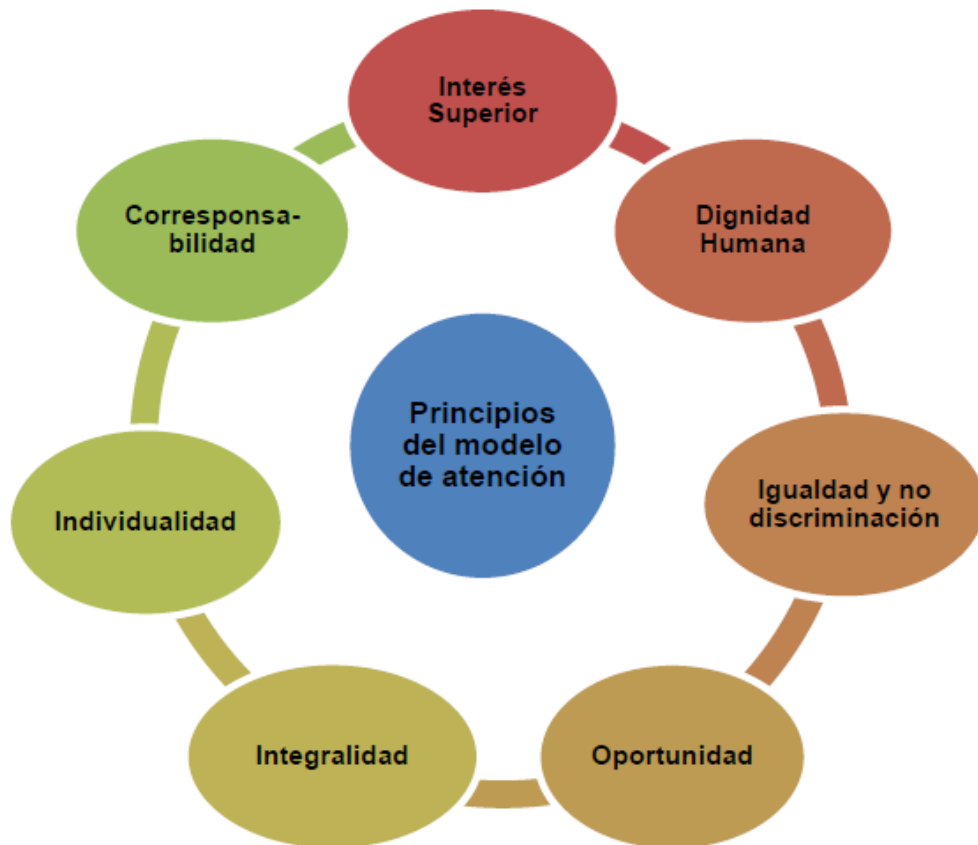
Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, con consumo social de sustancias psicoactivas.

Niños, niñas y adolescentes de 6 a 18 años, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, en situación de trabajo infantil.”²⁴

²⁴ LINEAMIENTOS TÉCNICO DEL MODELO PARA LA

Principios.

El modelo de atención a los niños, las niñas y adolescentes y sus familias y/o redes vinculares de apoyo se rige por



Fuente: *PROCESO GESTION RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS*

La fundación SUPERAR se compromete a prestar sus servicios bajo los principios del modelo de atención dados el lineamiento técnico del ICBF y comprometidos con el cumplimiento de estos para una atención adecuada pertinente y de calidad.

Enfoques

El modelo para la atención de los niños, las niñas, adolescentes en proceso administrativo de restablecimiento de derechos para su comprensión se centra en el enfoque de derechos, el enfoque diferencial, y el enfoque sistémico,

incluyendo en su abordaje las categorías género, etnia, discapacidad y curso de vida. Estos enfoques y categorías se explican a continuación:

En el caso particular de la fundación superar dichos enfoques se cumple en la prestación el servicio así.

El enfoque de derecho: en la fundación SUPERAR se presenta a la hora que se les restituye los derechos a la población en situación de discapacidad tales como en atención, salud y nutrición, recreación y deporte que son derechos fundamentales de los seres humanos. además hay medidas como las “políticas públicas para atender a la población en situación de discapacidad que incluyen líneas pragmáticas como salud para todos, inclusión educativa y permanencia, por un sano esparcimiento, inclusión laboral, movilidad sin barreras, todo esto son los campos básicos detectados para cumplir el objeto de la política pública”²⁵ que en la mayoría de los casos no se cumplen y no hay un seguimiento a esta población para el total cumplimiento de dichas políticas solo a la hora de verse vulnerados sus derechos acuden a una entidad para que les brinde atención es así es que la fundación SUPERAR hace partícipe de la política pública municipal contribuyendo en gran parte de la restitución de derechos o algunos inobservados brindándoles atención y velando por el mejoramiento de la calidad de vida de las personas en situación de discapacidad cognitiva a través de planes y programas que los incluyan en la sociedad sin ningún tipo de discriminación.

Enfoque diferencial en el “ICBF este enfoque se concibe como un método de análisis y actuación, que reconoce las inequidades, riesgos, vulnerabilidades para alcanzar el desarrollo del individuo. Adicionalmente, es un método que valora las potencialidades, recursos, oportunidades y la diversidad de un determinado sujeto individual o colectivo, para incidir en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la política pública, con miras a garantizar el goce efectivo de sus derechos

²⁵ Acuerdo n° 026 -015 por medio del cual se decreta la política pública para atender a población en condiciones de discapacidad del municipio de Caicedonia valle del cauca.

La aplicación del enfoque diferencial pasa por identificar las problemáticas y particularidades que generan las discriminaciones y situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de los derechos de los niños, niñas, adolescentes o jóvenes, e implica asegurar que se adelanten acciones acordes a las características y necesidades específicas de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos”²⁶

Observando que este enfoque en la fundación SUPERAR se lleva a cabo dado que atiende a personas en situación de discapacidad y para una mayor comprensión de la discapacidad se considera los diferentes grados de limitación en la capacidad de ejecución de actividades de la vida diaria con la restricción de la participación social los cuales son: 1) grado de limitación leve, 2) grado de limitación moderada y 3) grado de limitación severo. Para así brindar una atención más acorde a las necesidades de cada beneficiario cumpliendo en gran medida este enfoque.

Enfoque sistémico el “ICBF, considera válidos los diferentes enfoques de abordaje en la atención para los niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, privilegia el Enfoque Sistémico porque: Permite una mirada integral de los niños, niña y adolescente desde su contexto familiar o comunitario y redes de apoyo vinculares. Potencia las esferas del desarrollo humano: Biológica, Cognitiva, Comunicativa, Ética, Afectiva, Lúdica, Productiva, Cultural”²⁷

El modelo de atención desde el enfoque sistémico implica el fortalecimiento de capacidades individuales, familiares, comunitarias y de las redes sociales de apoyo, dado que se requiere generar entornos de protección, en donde los niños, las niñas y adolescentes sean reconocidos como sujetos de derechos y se asegure su protección.

Por lo anterior la Fundación Superar plantea, desarrolla y evalúa todos los niveles de atención dados en la en los lineamientos técnicos

²⁶ Lineamiento técnico del modelo para la atención a niños, niñas adolescentes con derechos inobservados.

²⁷ Guía técnica del ICBF.

14.DETERMINACION DE LA MUESTRA

Tabla de cálculo y selección de muestra para aplicación de las encuestas de satisfacción.

Número de niños, niñas, adolescentes o familias	Intervalo de selección	Tamaño de la muestra
< 50	1 cada 2	19
50 – 54	1 cada 2	19
55 – 59	1 cada 2	20
60 – 65	1 cada 2	20
66 – 71	1 cada 3	21
72 – 78	1 cada 3	21
79 – 86	1 cada 3	22
87 – 95	1 cada 3	22
96 – 106	1 cada 3	23
107 – 118	1 cada 4	23
119 – 133	1 cada 4	24
134 – 151	1 cada 4	24
152 – 172	1 cada 5	25
173 – 198	1 cada 5	25
199 – 232	1 cada 6	26
233 – 276	1 cada 7	26
277 – 339	1 cada 8	27
340 – 429	1 cada 10	27
> 430	1 cada 12	27

Fuente: lineamientos técnico del modelo para la atención de los niños, las niñas y adolescentes con derechos inobservados, amenazados o vulnerados - lm19.mpm5.p1

Cuando la población es inferior a 19, las encuestas deben realizarse al total de niños, niñas, adolescentes o familias. Debido a esto en la fundación SUPERAR se realizó la encuesta a la totalidad de los cuidadores, familiares y/o acudientes ya que el número de beneficiarios es de 25 personas.

15. ENCUESTA

Esta investigación tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción que tienen los cuidadores y acudientes de los beneficiados por la fundación SUPERAR en cuanto al servicio que se les brinda. Le agradecemos su respuesta sincera y objetiva, garantizándole la confidencialidad de la información recopilada.

1- Conoce los servicios o programas que brinda la fundación?

Sí____ No____

2- El servicio prestado por la fundación es:

Excelente____ Bueno____ Regular____ Malo____

3- La atención recibida ha sido correcta y en los tiempos previstos?

Sí____ No____

4- Cree usted que la infraestructura de la fundación es adecuada para la prestación de servicios a personas con discapacidad?

Si____ No____ Porque_____

5- El horario de atención a los beneficiarios es suficiente?

Si____ No____ Porque_____

6- Le genera confianza el personal encargado de la prestación del servicio?

Si____ No____ Porque_____

7- El servicio supera sus expectativas de satisfacción.

Si____ No____ Porque_____

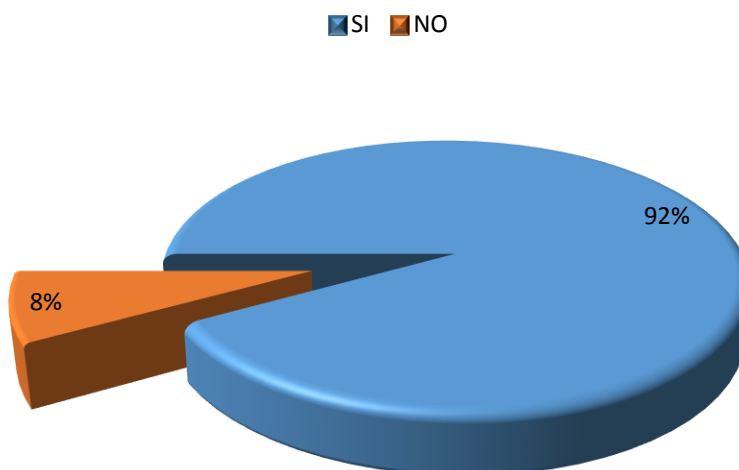
8- Como percibe usted que es la alimentación que reciben los beneficiarios:

Buena____ Regular____ Mala____

9- Que otro servicio le gustaría que le brindara la fundación?

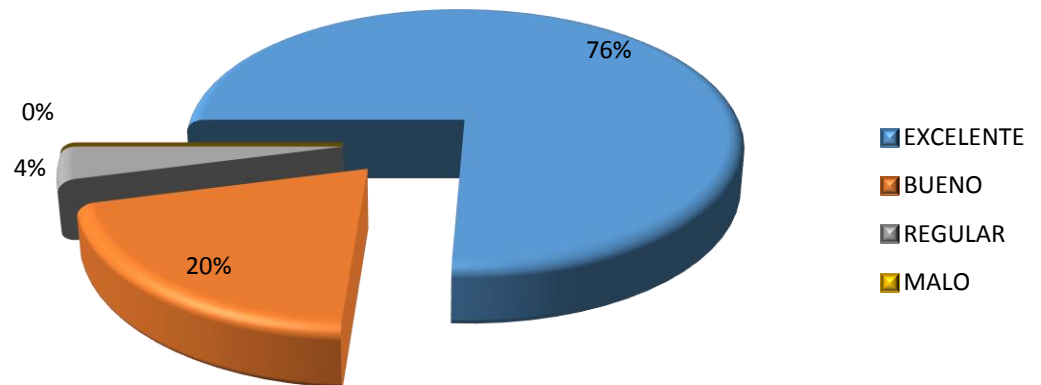
16.1 ANALISIS DE RESULTADOS

1- ¿CONOCE LOS SERVICIOS O PROGRAMAS QUE BRINDA LA FUNDACIÓN?



Los usuarios que reciben el servicio de la fundación SUPERAR, sienten que conocen a totalidad los servicios que ofrecen a sus familiares dentro de la fundación. El 92% de las personas encuestadas respondieron que si conocen los servicios, mientras que el 8 % respondieron que no, suman un 100% reflejando este porcentaje que las familias de los beneficiarios tienen arraigo institucional y que además saben cuál es la función de la fundación SUPERAR.

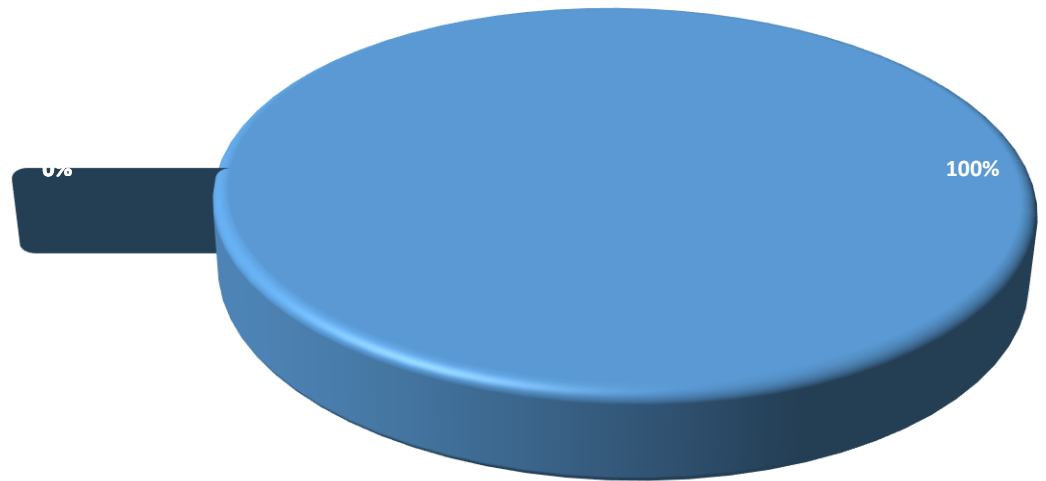
2- EL SERVICIO PRESTADO POR LA FUNDACION ES:



Cuando a los cuidadores o familiares se les pregunto respecto a la calidad del servicio percibido de la fundación, los funcionarios que los atienden, se dieron a entender claramente de acuerdo a lo mostrado en la gráfica. 19 encuestados respondieron para excelente, 5 para bueno y uno solo opino que es regular. Deja clara evidencia que la entidad, además de conocer con profundidad sobre los servicios, saben atender la necesidad que tiene cada beneficiario.

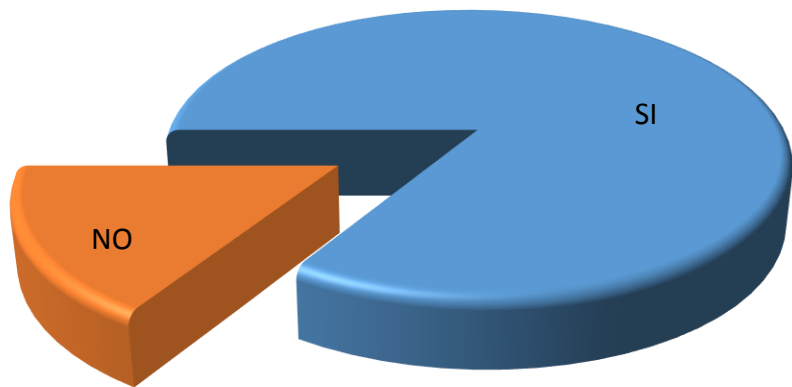
3- ¿LA ATENCIÓN RECIBIDA HA SIDO CORRECTA Y EN LOS TIEMPOS PREVISTOS?

■ SI ■ NO



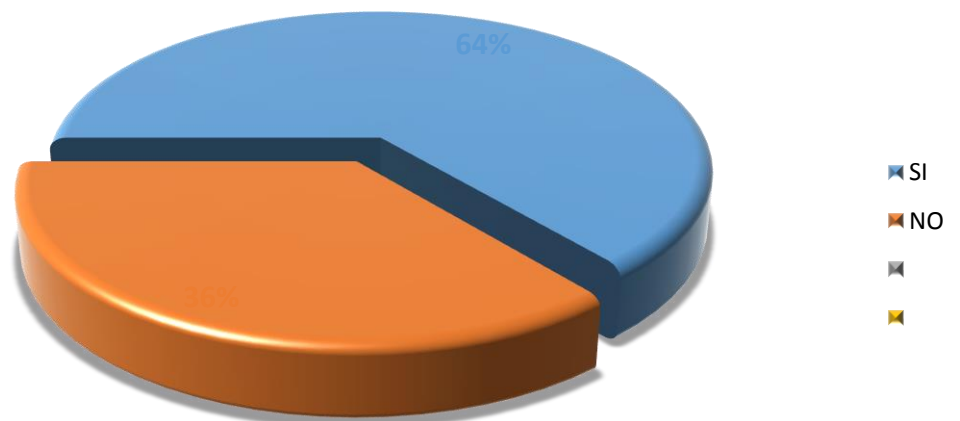
Siendo coherentes con la amabilidad y cordialidad que proporcionan los funcionarios, se demuestra que el tiempo que estos disponen, para satisfacer las necesidades de los beneficiarios fue el necesario con un 100% del sí demostrando que siempre se brinda la atención oportuna, y con ninguna opinión en contra, quedando para nuestros beneficiarios y sus familias una satisfacción de la respuesta obtenida. Sin embargo es necesario mantener el nivel prestado.

4- CREE USTED QUE LA INFRAESTRUCTURA
DE LA FUNDACIÓN ES ADECUADA PARA LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS A PERSONAS CON
DISCAPACIDAD?



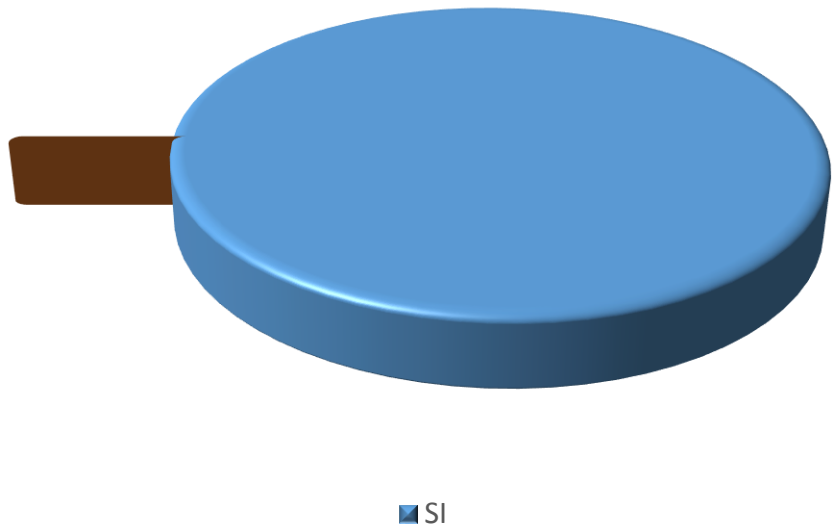
La percepción de los familiares o cuidadores en cuanto a la infraestructura de la fundación es positiva, indicando 21 encuestados que se sienten cómodos y que nos le afecta para nada la infraestructura de la fundación, y por el otro lado 4 encuestados dicen que el espacio es pequeño para lo que en realidad la fundación necesita.

5- EL HORARIO DE ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS ES SUFICIENTE?



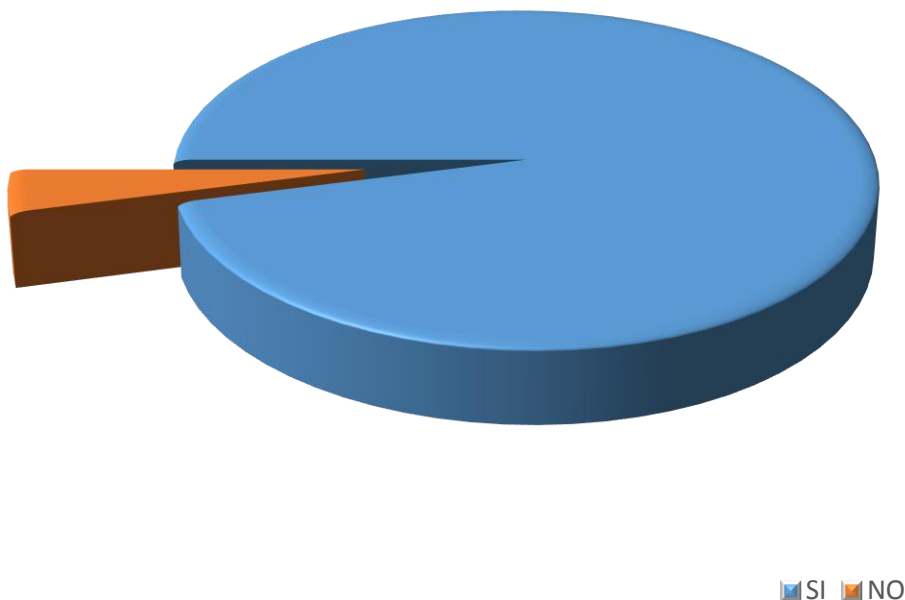
Se evidencia que un porcentaje representativo, correspondiente al 64% de los usuarios encuestados califica como suficiente el horario de atención al beneficiario y en segundo lugar un porcentaje del 36% califica que no es suficiente el tiempo de atención. En estos resultados se refleja que los usuarios encuestados, en términos generales se encuentran satisfechos respecto a esta variable.

6- LE GENERA CONFIANZA EL PERSONAL ENCARGADO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?



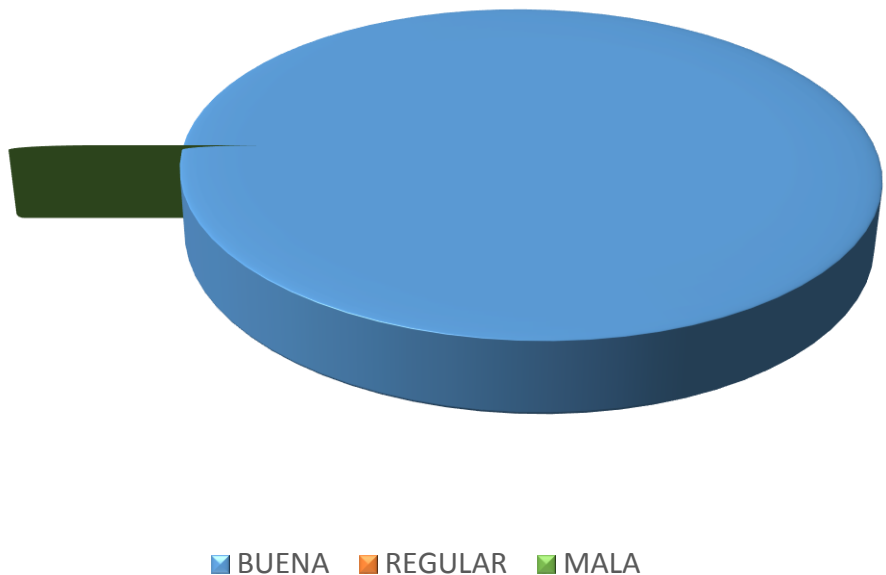
A la respuesta frente a la confianza que le genera el personal que atiende a los beneficiarios fue “Excelente” ya que absolutamente todos los encuestados dieron el sí con un total de 25 respuestas afirmativas. Estos resultados indican que en términos generales, los familiares consideran que la comunicación con los funcionarios que laboran en la fundación SUPERAR y su atención personalizada a cada uno de los beneficiarios, es de entera seguridad.

7- EL SERVICIO SUPERA SUS EXPECTATIVAS DE SATISFACCIÓN.



En cuanto a las expectativas que tienen los familiares o cuidadores, el 96 % que representa a 24 encuestados dicen que la fundación SUPERAR esta sobrepasando sus expectativas, y se sienten totalmente satisfechos en cuanto al servicio recibido por parte de sus familiares. Tan solo uno dijo que no se veía sorprendido por los servicios prestados.

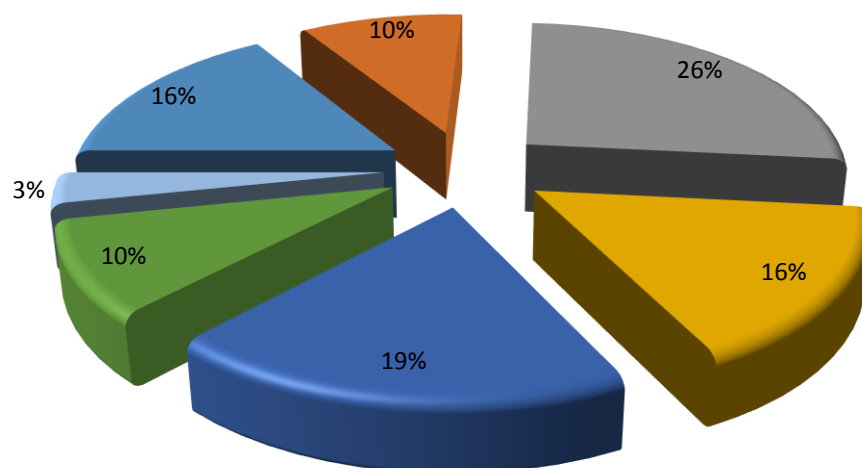
8- COMO PERCIBE USTED QUE ES LA ALIMENTACIÓN QUE RECIBEN LOS BENEFICIARIOS:



La totalidad de las personas encuestadas perciben de buena manera la alimentación brindada por la fundación SUPERAR a los beneficiarios. Todo esto como resultado del cumplimiento del componente salud y nutrición dados en el lineamiento técnico para garantizar el buen desarrollo de los usuarios.

9- QUE OTRO SERVICIO LE GUSTARÍA QUE LE BRINDARA LA FUNDACIÓN

■ Deportes ■ Danzas ■ Psiquiatría ■ Fisioterapia
■ Fonoaudiología ■ Terapia Ocupacional ■ Banda musical



Observando la gráfica correspondiente a los servicios ofrecidos y los que le gustaría recibir, encontramos con mayor proporción el programa de psiquiatría, seguida por el programa de fonoaudiología con gran demanda por parte de los acudientes o cuidadores. Encontramos también sugerencias sobre, fisioterapia, terapia ocupacional, danzas, deporte y banda musical.

16. ANALISIS DE RESULTADOS

Como conclusiones generales de la encuesta, ésta permitió conocer las preferencias y gustos de los beneficiarios, de ese modo, ayudarnos a poder diseñar estrategias de atención es decir, servicios que satisfagan dichas preferencias y gustos. En los beneficiarios de la fundación SUPERAR se evidencia la seguridad y la satisfacción, de los que reciben el servicio prestado por parte de esta institución, notando en su gran mayoría que conocen a cabalidad los servicios prestados.

Dando como resultado notorio la excelencia que es percibida por los beneficiarios a la hora de calificar los servicios prestados por SUPERAR y la pertinencia con que se les brinda el servicio sacando el mayor provecho a ventajas como la infraestructura adecuada para brindar el servicio notando que los encuestados en gran mayoría están conformes con esta y reflejando que el horario de atención resulta un punto de controversia notando que el mayor porcentaje están de acuerdo con este, pero también es cierto que el otro no está de acuerdo y este se convierte en un índice negativo para la fundación.

Observando a rasgos generales las expectativas de los beneficios estas se ven satisfechas en un alto nivel con el servicio que actualmente se les presta y el personal quien lo brinda, cumpliendo con expectativas alimentarias adecuadas para todos los casos siendo esta ventajas de la fundación evidenciadas como resultados positivos.

Esta encuesta arrojo datos que es pertinente recomendar como servicios adicionales que la población quisiera que se les ofertara como psiquiatría pedida en un alto porcentaje. También fonoaudiología, banda marcial, primaria entre otros servirían para la ampliación y diversificación de los servicios prestados por la fundación.

17. MATRIZ DOFA

La matriz DOFA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

El análisis DOFA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.²⁸

A continuación se da a conocer la matriz DOFA, la cual sirvió como herramienta para la formulación y evaluación de la estrategia de direccionamiento, crecimiento y diversificación de programas y proyectos liderados por la fundación SUPERAR.

Desarrollando un análisis de sus Fortalezas y debilidades los cuales son factores internos de la fundación, que crean o destruyen valor incluyendo los recursos, activos y habilidades de la misma.

Por otra parte, se toma como punto de referencia las oportunidades y amenazas que afectan el entorno de la fundación y los diferentes factores externos que están fuera de control de la misma, los cuales nos sirven como referente para contrarrestar y neutralizar la competencia.

²⁸ <http://empresamia.com/crear-empresa/fortalecer/item/811-quees-un-analisis-dofa>.

MATRIZ DOFA FUNDACION SUPERAR		
FACTORES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1 Uso de TICS. 2 Organizaciones que apoyan las fundaciones. 3 Inversión en nuevas tecnologías.	1 Falta de apoyo por parte del gobierno. 2 Aumento de la competencia. 3 Economía del país.
FORTALEZAS	F.O	F.A
1 Arraigo institucional. 2 Experiencia y conocimiento en actividades pedagógicas. 3 Imagen corporativa y responsabilidad social.	- Aprovechamiento del crecimiento del mercado. - Implementar el uso de las tics permite al usuario tener acceso a plataformas tecnológicas. - Crear alianzas con otras empresas buscando obtener el apoyo del sector privado y recaudar fondos dirigidos a la seguridad y garantía del bienestar de los beneficiarios, y a los programas brindados por la fundación.	- Implementar y aplicar benchmarking en la fundación con el fin de mejorar y ampliar el servicio. - Generar estrategias que permitan reaccionar a los cambios económicos del país. - La fidelidad de los beneficiarios y los productos que realizan ayudarán al sostenimiento de la fundación y permiten diferenciarnos frente a otras instituciones.
DEBILIDADES	D.O	D.A
1 Falta de recursos financieros. 2 Agresividad para enfrentar a la competencia. 3 Ausencia de personal de nutrición y desarrollo.	- Aprovechar el apoyo financiero por parte de las sociedades formadas y fortalecer la competitividad y desarrollo de la institución. - Implementar nuevas tecnologías permite reducir costos. - Gestionar recursos para fortalecer el talento humano.	- La falta de recursos y de apoyo, se convierte en una alta probabilidad al fracaso. - La variabilidad de la economía puede llegar a aumentar los costos de alimentación y al recorte de personal. - Involucrar aliados estratégicos por medio del sector salud.

De la anterior matriz DOFA se implementaran las estrategias externas en el plan de acción, incorporándolas en los componentes de la matriz PAI.

Las estrategias internas van dirigidas a un plan de mejora que deberá realizar el personal administrativo de la fundación.

18.COMPONENTES ESTRATEGICOS

Mediante un análisis general con los representantes de la junta directiva y el equipo de trabajo institucional se realizó el ejercicio de reconstrucción de la misión y visión de la fundación SUPERAR.

Al formular la misión, se debió evitar considerar su formulación simplemente como un esfuerzo de relaciones públicas en el que su finalidad solo está orientada a complacer a todo el mundo, a su vez, no debe de ser tan teórica ni mucho menos retorica que tenga que leerse para poder expresarla con claridad.

El objetivo principal de reevaluar la misión y la visión es que estos componentes estratégicos deben de servir para fines prácticos, es decir para orientar con claridad los esfuerzos de una organización, en este caso la fundación, y de quienes recibirán sus beneficios.

PROPUESTA MISIÓN 1

La Fundación SUPERAR de Calcedonia, ofrece servicios de educación, rehabilitación, habilitación y alimentación a niños, niñas, jóvenes y adultos con discapacidad de tipo cognitivo, logrando su independencia personal, inclusión educativa y/o laboral para mejorar su calidad de vida, reconociéndoles como sujetos de derechos e integrando a sus familias y su comunidad.

PROPUESTA MISIÓN 2

La Fundación SUPERAR, brinda servicios de atención integral a personas en situación de discapacidad de tipo cognitivo, con el fin de contrarrestar sus derechos vulnerados e inobservados, y enfocándolos a ser sujetos de derechos e integrando a sus familias y su comunidad.

18.1 MISIÓN ESTABLECIDA.

La Fundación SUPERAR de Caicedonia, ofrece servicios de educación, rehabilitación, habilitación y alimentación a niños, niñas, jóvenes y adultos en situación de discapacidad de tipo cognitivo, para mejorar la calidad de vida, logrando su independencia personal, inclusión educativa y/o laboral en los

vinculados, reconociéndolos como sujetos de derechos, integrando a sus familias y la comunidad.

Posteriormente con el equipo de trabajo se revisa la VISIÓN propuesta por la fundación y se añade conceptos utilizados al elaborar la misión.

PROPUESTA VISIÓN 1

Hacia el año 2025 la Fundación SUPERAR se posicionará como una organización reconocida en la región por sus servicios de atención integral dirigidos a población con discapacidad cognitiva, esta institución se destacará por su calidez, eficiencia y eficacia.

18.2 VISIÓN ESTABLECIDA.

Hacia el año 2025 la FUNDACIÓN SUPERAR se posicionará como una organización reconocida en la región por sus servicios de educación, rehabilitación, habilitación y alimentación a niños, niñas, jóvenes y adultos en situación de discapacidad de tipo cognitivo, esta institución se destacará por su calidez, eficiencia y eficacia, además direccionada con criterios de solidez administrativa y financiera.

18.3 ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN SUPERAR



18.4 OBJETIVO GENERAL DE LA FUNDACION

Ofrecer servicios de educación no formal, habilitación-rehabilitación y terapia a niños(as), jóvenes y adultos en condición de discapacidad a partir de sus necesidades y de acuerdo con sus capacidades, con el objetivo de potencializar y desarrollar las habilidades y destrezas de estas personas y de esta manera lograr la inclusión social.

18.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA FUNDACION

- Brindar formación vocacional a los vinculados de la Fundación SUPERAR a través de procesos pedagógicos adaptados a las necesidades educativas y etapas evolutivas de cada uno de ellos.
- Proporcionar a través de actividades artísticas (música y danza), el deporte y talleres vocacionales el desarrollo de habilidades, capacidades y potencialidades que le permita al vinculado de la Fundación SUPERAR desenvolverse en sociedad.
- Ofrecer servicios profesionales a través de un trabajo interdisciplinar a los vinculados de la Fundación SUPERAR en las áreas de fonoaudiología, psicología, fisioterapia (Hidroterapia y equino terapia), pedagogía, Trabajo Social y nutrición.
- Realizar procesos de formación sobre empoderamiento, discapacidad y cuidado de manera continua a los funcionarios y miembros de la Junta directiva de la Fundación SUPERAR.
- Crear espacios de reflexión, socialización y dialogo con los cuidadores de los vinculados a la Fundación SUPERAR sobre el tema de discapacidad y familiar.
- Sensibilizar a la comunidad en general frente a la condición humana y la participación social de las personas con discapacidad en el municipio de Caicedonia.

19.MATRIZ PAI SUPERAR

COMPONENTE 1. ADMINISTRACION Y GESTION.

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA - DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Gestión Administrativa	Mejoramiento continuo.	Aprovechamiento del crecimiento del mercado.	Realización de alianzas con nuevos colaboradores.	Beneficio mutuo para ambas organizaciones en un 50 – 50.	6 meses	Junta Administradora, Director, equipo profesional de apoyo
			Implementación de la gestión documental.	Generar un aumento en el nivel de cobertura benéfica.		
			Implementación de recursos para el control de los factores internos y externos que afectan el desarrollo de la modalidad.			
	Seguimiento y evaluación.	Implementar y aplicar benchmarking en la fundación con el fin de mejorar y ampliar el servicio.	Definición e implementación de mecanismos que posibilitan la evaluación del servicio con la participación de los niños, niñas, equipo de trabajo de la fundación y sus familias.	Cumplimiento al mayor porcentaje de parámetros para el desarrollo de acciones en el componente de administración y gestión.	12 meses	Director, equipo profesional de apoyo
			Gestión de recursos para la implementación de nuevas tecnologías.	El mayor número de familias participando en el desarrollo de la modalidad.		

COMPONENTE 1. ADMINISTRACION Y GESTION.

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Gestión administrativa y contable	Manejo presupuestal	Aprovechar el apoyo financiero por parte de las sociedades formadas y fortalecer la competitividad y desarrollo de la institución.	Gestión de recursos para el funcionamiento de la modalidad.	Cumplimiento al 100% de normas contables y optimización del recurso financiero	12 meses.	Junta administradora, Auxiliar de administración.
	Proceso documental		Manejo contable con normas vigentes establecidas para el funcionamiento de la Fundación. Reporte y actualización de la información de los niños y niñas, familias y talento humano. Implementación de la de gestión documental. Diseño y elaboración de un directorio actualizado de los niños y padres beneficiarios de la modalidad externado jornada media.			
				Documentación de la información.	12 meses.	Junta administradora, Auxiliar de administración, Director.

COMPONENTE 2. PROCESO PEDAGOGICO

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA - DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Procesos educativos y pedagógicos con los niños y niñas, adolescentes en situación de discapacidad cognitiva.	Propuesta pedagógica	Implementar nuevas tecnologías permite reducir costos.	Inclusión de las TICS. Asignación de los espacios pedagógicos.	Innovación en los servicios brindados.	6 meses	Director, docentes
			Orientaciones para el diseño de ambientes educativos significativos.	Aumentar el desarrollo pedagógico de los niños y niñas dando pie a los equipos de alta tecnología.		
			Construcción colectiva del modelo Pedagógico de acuerdo a edades simples de los niños y niñas.			
			Elaboración del perfil individual y grupal, por edades.			

COMPONENTE 3. TALENTO HUMANO

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Talento Humano	Cualificación	Gestionar recursos para fortalecer el talento humano	Reclusión y selección de talento humano.	Cumplimiento de los requerimientos exigidos por entes reguladores.	3 meses.	Junta administrativa, Director.
			Formulación del plan de capacitación al talento humano de acuerdo al diagnóstico de necesidades de capacitación.			
			Participación del personal en eventos de formación externos a la fundación, relacionados con la cualificación del servicio de atención y fortalecimiento de cada rol.	Talento humano participando en procesos de cualificación permanente.	12 meses.	
			Organización del equipo de trabajo de acuerdo a los lineamientos técnicos para el desarrollo de la modalidad y a las necesidades para la atención de la cobertura contratada.	Aplicación de Políticas para la administración del talento humano.	6 meses.	

COMPONENTE 4. AMBIENTES EDUCATIVOS Y PROTECTORES PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL ENTORNO.

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Seguridad.	Prevención riesgos del entorno.	Crear alianzas con otras empresas buscando obtener el apoyo del sector privado y recaudar fondos dirigidos a la seguridad y garantía del bienestar de los beneficiarios, y a los programas brindados por la fundación.	Identificación de riesgos en la planta física, a nivel interno y externo. Intervención para controlar riesgos de acuerdo al diagnóstico elaborado, garantizando una planta física con condiciones de seguridad	Cumplimiento con el programa de seguridad riesgos, prevención de accidentes.	6 meses.	Director, equipo profesional de apoyo, operador.
			Revisión y actualización de la señalización de seguridad, y acciones para prevenir accidentes.			
			Divulgación de directorios locales, rutas y protocolo de remisión para atención de accidentes y desastres.			
			Control del estado de material didáctico, muebles y enseres.			

COMPONENTE 4. AMBIENTES EDUCATIVOS Y PROTECTORES.

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Seguridad	Prevención riesgos del entorno	Crear alianzas con otras empresas buscando obtener el apoyo del sector privado y recaudar fondos dirigidos a la seguridad y garantía del bienestar de los beneficiarios, y a los programas brindados por la fundación.	Disposición de botiquines con procedimiento documentado para su uso.	Cumplimiento con el programa de seguridad ocupacional, riesgos, prevención de accidentes.	6 meses.	Director, equipo profesional de apoyo, operador
			Diseño e implementación del protocolo para administrar Medicamentos.			
			Actualización en primeros auxilios y técnicas asépticas.			
			Diseño de procesos y procedimientos para el manejo de casos fortuitos en caso de pérdida o muerte de un niño, niña			
			Adecuación de la planta física de la fundación para la atención de niños, niñas con discapacidad en la movilidad.			

COMPONENTE 5. SALUD Y NUTRICION

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Salud.	Seguridad social.	Involucrar aliados estratégicos por medio del sector salud.	Verificación de la Inscripción de los niños y niñas al sistema de seguridad social, con carne vigente y/o carta certificando la atención de los niños en una entidad prestadora de servicios en salud.	Alcanzar el mayor porcentaje posible de niños y niñas inscritos en el sistema de seguridad social, con carné vigente.	6 meses.	Director, equipo profesional de apoyo, docentes.
			Control permanente y seguimiento a las familias para el cumplimiento del derecho referente a la seguridad social en los niños y niñas.		Mensualmente durante 12 meses.	
			Construcción y puesta en marcha del procedimiento para el suministro de medicamentos.			

COMPONENTE 5. SALUD Y NUTRICION

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Salud.	Crecimiento y desarrollo.	Involucrar aliados estratégicos por medio del sector salud.	Solicitud del carnet de inscripción al programa de crecimiento y desarrollo.	100% de niños y niñas con control oportuno en el crecimiento y desarrollo.	Mensualmente De Enero a Diciembre.	Director, equipo profesional de apoyo, docentes.
			Verificar mensualmente la asistencia de los niños y niñas al programa de crecimiento y desarrollo.			
			Diagnostico oral, visual y auditivo.			
			Orientación a las familias, activando la ruta para acceder a los servicios según el caso.			

COMPONENTE 5. SALUD Y NUTRICION

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Salud	Promoción de la salud y prevención de la enfermedad.	Involucrar aliados estratégicos por medio del sector salud.	Control al estado de salud de los niños y niñas mediante solicitud del certificado médico al ingreso y cuando sea necesario.	100% de niños y niñas con esquema de vacunación actualizado y certificado médico cuando sea necesario.	Mensualmente De Enero a Diciembre.	Director, equipo profesional de apoyo, docentes.
	Esquema de vacunación.		Actualización permanente del esquema de vacunación.			
	Valoración inicial en salud.		Seguimiento al estado diario de salud de los niños y niñas.			
	Seguimiento al estado de salud		Implementación de la estrategia de AIEPI (atención integrada a las enfermedades prevalentes de la infancia. Gestionar desparasitación			

COMPONENTE 5. SALUD Y NUTRICION

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Nutrición.	Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad y estabilidad de costos.	La variabilidad de la economía puede llegar a aumentar los costos de alimentación y al recorte de personal.	Vigilancia del estado nutricional (registro de peso y talla) sistema de seguimiento nutricional.	Cumplimiento total a de la minuta alimenticia.	Permanente durante 12 meses.	Director, docentes, tecnóloga de alimentos, auxiliar de enfermería.
			Control, seguimiento, y vigilancia niños y niñas con estado inadecuado.	100% de niños y niñas con control y seguimiento nutricional actualizado y dando cumplimiento al mayor porcentaje posible de los requerimientos nutricionales y parámetros definidos para la modalidad.		
			Divulgar las rutas y protocolos de remisión para la atención en casos de malnutrición.			
			Implementación de minutas con recomendaciones de calorías y nutrientes diarias, por edades y tiempos.			
			Construcción e Implementación del manual de Buenas prácticas de Manufactura BPM.	Condiciones óptimas en el servicio de alimentación.		

COMPONENTE 5. SALUD Y NUTRICION

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Nutrición	Hábitos saludables.	La variabilidad de la economía puede llegar a aumentar los costos de alimentación y al recorte de personal.	Estrategias educativas de promoción de hábitos saludables en el ámbito institucional y familiar.	Practica permanente de hábitos saludables en toda la comunidad educativa.	Semanalmente durante 12 meses.	Personal del H.I.
			Gestionar concepto higiénico-sanitario en el Hogar Infantil.			
			Organización e implementación del plan de saneamiento básico orientado a la limpieza y desinfección de espacios, mobiliario y dotación ,manejo adecuado de residuos sólidos y líquidos, abastecimiento de agua potable, control de plagas y vectores.	Planta física en óptimas condiciones ambientales con cumplimiento al 100% de requerimientos básicos, garantizando el bienestar y la seguridad física en los niños, niñas y personal.	Diariamente durante 12 meses.	Director, personal de servicios generales, tecnóloga de alimentos.

COMPONENTE 6. FAMILIA COMUNIDAD Y REDES

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Reconocimiento del beneficiario y su grado de discapacidad	Registro Civil.	La fidelidad de los beneficiaros y los productos que realizan ayudarán al sostenimiento de la fundación y permiten diferenciarnos frente a otras instituciones.	Verificación de la existencia del registro civil de cada niño y niña.	100% de niños y niñas atendidos con registro civil.	1 mes.	Director y psicóloga.
			Asesoría a las familias que lo requieran para realizar el trámite del registro civil.			
Procesos pedagógicos de formación con la familia	Capacitación		Apoyo en gestión notarial	100% de las y familias capacitadas fortaleciendo su rol.	6 meses	
			Desarrollar un plan de capacitación permanente a familias de acuerdo a las necesidades detectadas en el diagnostico situacional.			

COMPONENTE 6. FAMILIA COMUNIDAD Y REDES

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Participación	Espacios democráticos	Implementar el uso de las tics permite al usuario tener acceso a plataformas tecnológicas.	Participación de las familias en la ejecución de actividades artísticas culturales y de convivencia.	Fortalecimiento de la cultura democrática y participativa en las familias.	Mensualmente	Director, Equipo interdisciplinario, docentes
			Participación en escenarios institucionales y territoriales vinculados a la atención integral brindada a la población en situación de discapacidad cognitiva.			
			Construcción participativa del Pacto de Convivencia y su socialización a las familias.			
			Divulgación de rutas y protocolos para la remisión y atención de situaciones de vulneración de derechos. Exposición permanente.		1 mes.	

COMPONENTE 6. FAMILIA COMUNIDAD Y REDES

SUB-CATEGORIA	VARIABLE	ESTRATEGIA -DOFA-	ACTIVIDADES	META	TIEMPO	RESPONSABLE
Participación	Corresponsabilidad.	Implementar el uso de las tics permite al usuario tener acceso a plataformas tecnológicas.	Socialización a las familias sobre el proceso de desarrollo del beneficiario y conocimiento del grado de discapacidad.	100% de familias con conocimiento sobre el desarrollo de los niños y niñas con discapacidad cognitiva.	12 meses	Director, Equipo interdisciplinario, docentes.
			Participación de las familias en espacios de atención psicosocial, de acuerdo a necesidades identificadas en el desarrollo de la modalidad.	Familias beneficiarias del servicio de la modalidad con atención psicosocial.	Mensualmente durante 12 meses	Psicóloga, Trabajadora Social.

20. CONCLUSIONES

Durante la elaboración del presente proyecto y creación del plan de atención integral para la Fundación SUPERAR, se desprende una serie de conclusiones relevantes tanto en la Fundación, como para entender un poco más a fondo la manera en que se realizan sus procesos.

Con base en esta introducción se trabajaron teorías de autores como Humberto Serna, quien con su Gerencia Estratégica, orientó el proyecto en áreas tan fuertes como las operativas y funcionales.

Cabe resaltar que esta fundación tiene puntos a favor como lo son; su trayectoria y arraigo institucional, sus instalaciones, las relaciones estratégicas de trabajo que tiene la institución con otras, los cuales ayudan como voluntarios en los eventos realizados por la fundación.

Se realizó una encuesta con el fin de medir el nivel de satisfacción obtenido por los familiares, acudientes o cuidadores de los beneficiarios de la fundación, para con esto lograr desarrollar estrategias más asertivas de acuerdo a los gustos y necesidades de los beneficiarios. Se estableció y analizó el DOFA de la Fundación y de esta recopilación de información, se parte para el análisis absoluto de todo el contexto interno y externo y de esta manera realizar e implementar estrategias.

Con la realización de este trabajo se observa que la fundación SUPERAR cuenta en su gran totalidad con los estándares de calidad exigidos por el ICBF, garantizando así la atención integral a la población en situación de discapacidad cognitiva.

De esta manera, se concluye que el estudio realizado al interior de la fundación fue asertivo, pues basados en la obra “Gerencia Estratégica”, el doctor HUMBERTO SERNA, y los lineamientos técnicos dados por el ICBF sistematizando información mediante las guías para lograr una clara articulación del plan de atención integral PAI.

21.RECOMENDACIONES

Al momento de la culminación de este proyecto encontramos una variedad de aspectos importantes a comunicar a los directivos de la fundación SUPERAR, como lo es la contratación de personal de enfermería para garantizar los estándares calidad establecidos y exigidos por el ICBF.

Establecer alianzas estratégicas con las empresas donadoras de recursos, para establecer medidas que beneficien a ambos. Ejemplo: a cambio de la donación de la empresa y de su respectivo certificado de ayuda social, la Fundación SUPERAR puede usar el nombre de la empresa como patrocinador en eventos a los que asista, haciéndole publicidad gratuita y dejando el nombre de dicha empresa en alto por el apoyo a la entidad.

Por medio del documento final, la fundación SUPERAR puede licitar ante el ICBF para obtener la licencia de funcionamiento acorde a las labores prestadas, y poder realizar contratos fijos con dicha entidad.

Una alternativa para el sostenimiento económico seria hablar con todas las fundaciones sin ánimo de lucro del departamento del valle del cauca o solamente las del norte del valle, y levantar una propuesta de teletón en la zona.

No obstante la fundación deberá cumplir con las actualizaciones que se puedan presentar más adelante, como modificaciones en los lineamientos técnicos, ajustes al modelo de atención, nuevas leyes que cobijen las personas en situación de discapacidad cognitiva.

22. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

FECHA	ACTIVIDADES	LUGAR	RESPONSABLES
Febrero 15 - 19	Discusión y términos de realización del proyecto	Fundación superar	Estudiantes encargados del proyecto
Febrero 22 - 26	Observación de la fundación Superar en área administrativa.	Área administrativa de la fundación.	Administradora, estudiantes encargados del proyecto
Marzo 7 - 11	Observación de los procedimientos y servicios prestados.	Distintos lugares de la fundación.	Administradora y estudiantes encargados del proyecto.
Marzo 14 - 18	Reunión con asesor del proyecto de grado.	Universidad del Valle - Caicedonia.	estudiantes encargados del proyecto
Marzo 21 - 25	Reunión con posibles colaboradores.	Universidad del Valle - Caicedonia	estudiantes encargados del proyecto
Abril 4 - 8	Visita a la fundación para establecer alcances del proyecto.	Fundación Superar	Administradora y estudiantes encargados del proyecto.
Mayo 10 - 14	Presentación de los objetivos a la junta directiva de la Fundación.	Fundación Superar.	Administradora y estudiantes encargados del proyecto.
Junio 7-11	Aplicación de la encuesta a cuidadores y/o familiares.	Fundación Superar.	Estudiantes encargados del proyecto.
Julio 11 -15	Análisis en el área de salud y nutrición.	Fundación Superar.	Estudiantes encargados del proyecto
Julio 25 - 29	Realización de avances.	Universidad del Valle – Caicedonia.	Estudiantes encargados y asesor del proyecto.
Agosto 9 - 19	Acompañamiento de actividad empresarial.	Fundación Superar y artesanías, parque principal.	Personal de la fundación y estudiantes encargados.
Septiembre 12 – 16	Reunión con el asesor y presentación de objetivos logrados	Universidad del Valle - Caicedonia	Estudiantes encargados y asesor del proyecto
Septiembre 19 – 23	Presentación de los componentes estratégicos a los directivos de la fundación.	Fundación Superar.	Estudiantes encargados del proyecto.
Octubre 3 – 15	Análisis final de las metas propuesta y entrega del proyecto.	Universidad del Valle – Caicedonia	Estudiantes encargados y asesor del proyecto

23. BIBLIOGRAFIA

- ICBF, Lineamiento técnico para garantizar los derechos a los niños, niñas y adolescentes con discapacidad.
- GERENCIA ESTRATEGICA, planeación y gestión – teoría y metodología, Humberto Serna Gómez.
- ICONTEC, presentación de tesis trabajos de grado y otros trabajos de investigación, editado por el instituto colombiano de normas técnicas y certificación. Bogotá D.C 2008.
- ADMINISTRACION ESTRATEGICA Y POLITICA DE NEGOCIOS, Thomas L. Wheelen. – J. David Hunger. Conceptos y casos, décima edición.
- FUNDAMENTOS DE MARKETING, Kotler y Armstrong. Octava edición.
- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION, Roberto Hernández Sampieri. – Carlos Fernández Collado. – Pilar Baptista Lucio. Cuarta edición.
- METODOLOGIA, diseño y desarrollo del proceso de investigación, tercera edición. Carlos E. Méndez.
- MASLOW, A. (2007). Abraham Maslow. [Libro] Disponible en: El hombre autorealizado. Pág. 236-266. Ed. Kairós, 2007. Barcelona [Recuperado 17 Nov. 2015].
- CLÁSICA, T. (2015). Teorías Administrativas: TEORÍA CLÁSICA.
- KOTLER, Philip. Philip Kotler: las preguntas más frecuentes sobre el marketing. Bogotá: Noma, 2005. 270p.
- GARCIA SANCHEZ ESTELA, LOURDES DE MARIA. PLANEACIONESTRATEGICA teoría y práctica. Trillas S.A. de C.V.
- [Nueva carpeta\LM30 MPM5 P1 Técnico de modalidades para la atención de niños niñas y adolescentes V1 2016.pdf](#)
- [..\si LM19 MPM5 P1 Lineamiento Técnico Modelo Atención NNA.pdf](#)

24. WEBGRAFIA.

- [https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD.aspx.](https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DisCAPACIDAD.aspx)
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>
- http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-320691_archivo_5.pdf
- <ftp://ftp.camara.gov.co/UATL/eal/028%20Discapacidad%20Cognitiva.pdf>
- <http://teoriasadministrativass.blogspot.com.co/p/fundador-henry-fayol-henry-o-henri.html> [Recuperado 17 Nov. 2015].
- <http://estrategiasdelaprendizaje.bligoo.com.pe/lectura-literal-las-5-fuerzas-de-porter#.UzRFC6h5Muc>
- [file:///C:/Users/User/Desktop/Downloads/Iniciativas Valle del Cauca PND 2010-2014.pdf](file:///C:/Users/User/Desktop/Downloads/Iniciativas_Valle_del_Cauca_PND_2010-2014.pdf)
- <http://territoriomarketing.es/el-macroentorno-y-microentorno/>
- http://www.eltiempo.com/vida-de-hoy/salud/ARTICULO-WEB-NEW_NOTA_INTERIOR-13502276.html
- [www. teoriasadministrativass.blogspot.com.co](http://www.teoriasadministrativass.blogspot.com.co)

25. ANEXOS.

- [PAI - FUNDACION SUPERAR - 2016.pdf](#)