

1-1-2007

## **Plan académico de formación empresarial Barrio Santa Bibiana - Ciudad Bolívar**

Consuelo Caldas Castillo  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Javier Mauricio Botia Garzón  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas)

---

### **Citación recomendada**

Caldas Castillo, C., & Botia Garzón, J. M. (2007). Plan académico de formación empresarial Barrio Santa Bibiana - Ciudad Bolívar. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/890](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/890)

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Administración de Empresas by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

**PLAN ACADÉMICO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL  
BARRIO SANTA BIBIANA – CIUDAD BOLÍVAR**

**CONSUELO CALDAS CASTILLO  
JAVIER MAURICIO BOTIA GARZÓN**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C.  
2007**

**PLAN ACADÉMICO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL  
BARRIO SANTA BIBIANA – CIUDAD BOLÍVAR**

**CONSUELO CALDAS CASTILLO  
JAVIER MAURICIO BOTIA GARZÓN**

**Monografía para optar al título de  
Administrador de Empresas**

**Director  
DAGOBERTO CASTILLO REYES  
Filósofo**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C.  
2007**

## NOTA DE ACEPTACION

---

---

---

---

**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**JURADO**

---

**JURADO**

Bogotá, D.C Enero de 2007

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO 1	10
1.1 TÍTULO	10
1.2 LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	10
1.2.1 Sub-Línea de Investigación	10
1.3 PROBLEMA	10
1.3.1 Planteamiento del Problema	10
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.4.1 Pregunta General	14
1.4.2 Preguntas Específicas	14
1.5 JUSTIFICACIÓN	15
1.6 OBJETIVOS	16
1.6.1 Objetivo General	16
1.6.2 Objetivos Específicos	16
1.7 PROPÓSITO	17
1.8 MARCO DE REFERENCIA	18
1.8.1 Marco Filosófico Antropológico	18
1.8.2 Marco Teórico	21
1.8.2.1 Caracterización Sociocultural de la comunidad	21
1.8.3 Marco Institucional	35
1.8.3.1 El Estado y la administración	35
1.8.3.2 La Universidad de la Salle	40
1.8.4 Marco Conceptual	40
1.8.5 Marco Espacial	49
1.8.6 Marco Temporal	49
1.9 DISEÑO METODOLÓGICO	49
1.9.1 Tipo de Investigación	49
1.9.2 Resultados Esperados	50
1.9.3 Comunicación y Divulgación de Resultados	50
CAPÍTULO 2	51
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	51
2.2 LOCALIZACIÓN	54
2.3 DESARROLLO LOCAL	54
2.4 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	56
2.5 CONTEXTO SOCIAL	62
2.6 MORTALIDAD EN CIUDAD BOLÍVAR	66

2.7 NUTRICIÓN EN CIUDAD BOLÍVAR	69
2.8 MARCO SOCIOECONÓMICO	70
2.9 CONTEXTO SOCIAL	73
2.10 EDUCACIÓN	73
2.10.1 Población en Edad Escolar	74
2.10.2 Evolución de la Cobertura Oficial 1998 – 2003	76
2.10.3 Resultados de Competencias Básicas	78
2.11 DESPLAZADOS	82
2.12 EL MEDIO AMBIENTE EN CIUDAD BOLÍVAR	83
2.13 EQUIPAMIENTOS DE SALUD	84
 CAPÍTULO 3	 87
PLAN ACADÉMICO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL	87
3.1 FUNDAMENTACIÓN PRÁCTICA DEL PLAN ACADÉMICO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL	87
3.2 JUSTIFICACIÓN	88
3.2.1 Justificación Administrativa	88
3.2.2 Justificación Constitucional	89
3.2.3 Justificación Práctica	90
3.3 OBJETIVOS DEL PLAN ACADÉMICO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL	91
3.3.1 De Administración	91
3.3.2 De Formación	91
3.4 ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA	92
3.5 ASPECTOS LOGÍSTICOS	92
3.5.1 Talento Humano	92
3.5.2 Recursos Materiales	92
3.5.3 Recursos Financieros	92
3.5.4 Recursos Institucionales	93
3.6 CARACTERÍSTICAS DEL PLAN	93
3.7 POBLACIÓN MUESTRAL	94
3.7.1 Análisis de la Demanda	94
3.7.2 Clasificación de la Demanda	94
3.8 FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS	95
3.8.1 Fuentes Primarias	95
3.8.2 Fuentes Secundarias	95
3.8.3 Análisis y Resultados de la Encuesta	96
3.9 ESTRUCTURA CURRICULAR	109
3.10 AREAS Y CONTENIDOS	109
3.10.1 Planeación Estratégica	109
3.10.1.1 Objetivo	109
3.10.2 Mercadeo y Servicio al Cliente	110
3.10.2.1 Objetivo	110

3.10.2.2	Contenido	110
3.10.3	Contabilidad y Presupuestos	110
3.10.3.1	Objetivo	110
3.10.3.2	Contenido	111
3.11.4	Aspectos Legales – Comerciale      urídicos	111
3.11.4.1	Objetivo	111
3.11.4.2	Contenido	111
3.11.5	Liderazgo y Toma de Decisiones	112
3.11.5.1	Objetivo	112
3.11.5.2	Contenido	112
3.12	METODOLOGÍA	112
3.13	EVALUACIÓN	113
CONCLUSIONES		
BIBLIOGRAFÍA		

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. ORGANIGRAMA	57
Figura 2. TASA DE MORTALIDAD GENERAL	66
Figura 3. TASA DE MORTALIDAD (15 A 44 AÑOS)	67



## **INTRODUCCIÓN**

La situación económica, social, política por la que atraviesa el país, genera crisis en algunos sectores de la población colombiana, especialmente en aquellos sectores de marginamiento económico y social, que a diario se ven nutridos por el desplazamiento forzado, la exclusión social, entre otros fenómenos.

La Universidad de la Salle en su concepción y cumplimiento misional desarrolla la “opción por los pobres”, de ahí que su comunidad educativa es formada en el marco del humanismo, cristianismo y fundamentación científica. De acuerdo con este principio, este proyecto esta orientado a identificar el perfil socio-cultural de la comunidad del barrio Santa Bibiana, de la Localidad de Ciudad Bolívar como a fortalecer las experiencias, los conocimientos y el liderazgo empresarial de los propietarios de los negocios del sector.

El trabajo desarrolla tres capítulos. El primero, expone el proyecto con su estructura formal, profundizando el marco teórico, para una mejor fundamentación en los campos de la administración. El segundo, comprende la monografía de la localidad de Ciudad Bolívar en la que se establecen las características de la población y las condiciones en las cuales viven, dentro del contexto social, económico, y cultural, y la evolución en los últimos años, la cual no ha sido coherente con la demanda que la población requiere en éstos aspectos, debido a la falta de recursos económicos y al poco interés del Estado en fomentar programas que fortalezcan el conocimiento, ya sea en la educación formal o no formal. El tercero, expone los módulos del plan académico con formación empresarial, sus objetivos, su metodología y el sistema de evaluación.

Para una mejor aproximación en el conocimiento de la comunidad y por ende, para una mayor objetividad en el diseño y formulación del Plan Académico de Formación Empresarial, se tomaron algunos componentes de la metodología Investigación, Acción, participación, (IAP), por lo que el tipo de estudio es de carácter descriptivo explicativo.

Con el desarrollo de este proyecto, se pretende brindar algunos elementos en el mejoramiento de la productividad y con ello, en la calidad de vida de los habitantes del barrio Santa Bibiana de la localidad de Ciudad Bolívar y desde luego, dejar planteados aspectos en el orden social, económico y cultural, que pueden ser resueltos en un proceso de autogestión comunitario con el acompañamiento de la Universidad de la Salle y para futuras investigaciones.

## **CAPITULO 1**

### **1.1 TÍTULO**

PLAN ACADÉMICO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL - BARRIO SANTA BIBIANA, CIUDAD BOLIVAR .

### **1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo Empresarial.

#### **1.2.1 Sub-Línea De Investigación.**

Empresa, Economía y Sociedad.

### **1.3 PROBLEMA**

#### **1.3.1 Planteamiento Del Problema.**

El derecho de todas las personas al trabajo, a la libre elección, a condiciones equitativas y dignas de trabajo, a la protección contra el desempleo, a tener una remuneración equitativa y satisfactoria que les asegure una existencia conforme a la dignidad humana, se encuentra establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y en la Constitución Política de Colombia, en su artículo 25. “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”. Esto significa, que dichas disposiciones deben ser puestas en práctica, como aportes al desarrollo del país y a su economía, siendo la academia la que en buena forma acometa este propósito de mejorar la calidad de vida de las personas.

Desafortunadamente en Colombia las posibilidades de crecimiento y expansión en cuanto a las pequeñas empresas, no son muy amplias y no cuentan con el suficiente respaldo del Estado. Las pequeñas empresas que se encuentran en Ciudad Bolívar, particularmente en el Barrio Santa Bibiana, son lideradas por emprendedores empíricos<sup>1</sup>, quienes carecen de los conocimientos básicos para iniciar y consolidar sus pequeños negocios y en consecuencia, gestionan proyectos empresariales frágiles y con bajas perspectivas de “supervivencia”.

Dentro de la población económicamente activa de la localidad de Ciudad Bolívar, se encuentra un total de 275.000 personas, las cuales se clasifican de acuerdo con la participación en cada una de las actividades comerciales, así: el sector restaurantes y hoteles de la ciudad, constituyen la principal actividad generadora de empleo para los habitantes de la localidad, con una participación de 40,4% dentro del total de empleados. Le sigue, el sector de servicios comunitarios, sociales y personales, con una participación de 31,7%, y el sector industrial, con una participación de 27,9%.

Al interior de la localidad, la actividad económica tiene una prevalencia en el comercio, principalmente el de tenderos, vendedores ambulantes y estacionarios y la venta de alimentos en panaderías, cafeterías, restaurantes y fruterías. En orden de importancia, le siguen los servicios, de peluquería, taller de mecánica, plomería y limpieza. En tercer lugar, está la manufactura, donde actividades como la zapatería, la carpintería, las confecciones y la ornamentación son las principales. Además, muchas familias forman microempresas que producen artículos de cuero y productos artesanales.

---

<sup>1</sup> El término empírico se utiliza para destacar las capacidades, destrezas y competencias que desarrollan algunos microempresarios del sector cuando deciden emprender un negocio.

En desarrollo de este proyecto, se encontraron salones de belleza, tiendas de expendio y venta de cerveza, juego de tejo y rana, venta de arepas y morcilla, droguerías, fotografías, panaderías, tienda de legumbres, almacenes de ropa, supermercados, talleres de mecánica, locales para llamadas a celular, etc., lo cual significa que el barrio objeto del presente trabajo, presenta las mismas características socio económicas de la localidad. Esto es corroborado mediante el contacto directo con un gran número de personas, quienes comentaron que antes de vivir en el barrio Santa Bibiana, se encontraban viviendo en barrios como Lucero Alto, Jerusalén, Caracolì, entre otros, pero que al tener la posibilidad de adquirir su vivienda propia, se desplazaron hasta este barrio. Vale la pena anotar que estas personas, para la adquisición de vivienda y la instalación de sus pequeños negocios, obtuvieron créditos con Finamérica<sup>2</sup>, los cuales se han venido cubriendo satisfactoriamente.

La gran mayoría de personas expone su preocupación por que “la plata se vuelve de bolsillo”<sup>3</sup> y no saben cuáles son realmente sus ingresos, gastos y costos.

Adicionalmente, la gran mayoría ha realizado una inversión importante, pero no saben cómo generar en el tiempo el retorno de esta inversión.

El Plan Académico de formación Empresarial puede ser una herramienta que facilite y permita maximizar tanto el recurso productivo, como el talento humano

---

<sup>2</sup> Finamérica. Compañía de financiamiento comercial, que nace desde 1985, cuya misión es ofrecer créditos especializados a las PYMES, para el desarrollo de la población menos favorecida.

<sup>3</sup> Significa que los ingresos no se administran adecuadamente. Esta expresión aunque coloquial, muestra el desconocimiento sobre el manejo óptimo de los recursos lo que es importante para esta investigación.

que la localidad de Ciudad Bolívar y específicamente el Barrio Santa Bibiana requieren.

Se observa que existe un deficiente conocimiento frente a temas fundamentales del proceso administrativo como la Planeación, la organización, la dirección y el control, bases fundamentales para alcanzar el éxito empresarial y que están inmersos en el entorno de una Organización donde se encuentra el Mercado, la Empresa, las personas, así como los recursos para la producción. Adicionalmente, el Plan Académico de Formación Empresarial fortalecerá el recurso humano en aspectos importantes como el Liderazgo, Trabajo en equipo y Toma de decisiones, donde están presentes los valores, los principios y la ética, que hacen parte integral del ser humano y que en conjunto con los demás conocimientos, permitirán de alguna manera mejorar la calidad de vida de estas personas, y a su vez, contribuir a la disminución de la violencia intrafamiliar, fenómeno que se ha convertido en uno de los flagelos más difíciles de manejar al interior de las familias de la localidad y del barrio. De allí la importancia de establecer mecanismos que faciliten la permanencia de este tipo de programas con la comunidad y que los diferentes estamentos del gobierno y las instituciones educativas, mantengan su apoyo y se logre a través de ello, fomentar una cultura de participación activa de las personas para que se logren cambios importantes para el bienestar de ellas y de la sociedad en general.

Es claro que en la medida en que la comunicación y las relaciones de los dueños de los negocios del Barrio Santa Bibiana, de la Localidad de Ciudad Bolívar se fortalezcan, se logrará construir a futuro frentes de trabajo más consolidados, que les permitirá asociarse con agremiaciones, de tal manera que pueda surgir el crecimiento y aprovechar la experiencia y capacidad que poseen las personas.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.4.1 Pregunta General.**

¿De qué manera el Diseño, estructuración y puesta en marcha de un Plan Académico de Formación Empresarial, aportará a la creación, desarrollo y crecimiento de pequeñas empresas, contribuyendo a potenciar el talento humano, a reducir la pobreza y a mejorar la calidad de vida, de la población objeto en el barrio Santa Bibiana?

### **1.4.2 Preguntas Específicas.**

¿En qué forma, la identificación de las características Socio - culturales, económicas y de educación, contribuyen a establecer la problemática en la formación empresarial de los propietarios de las pequeñas empresas en el Barrio Santa Bibiana.?

¿La implementación del Plan Académico de Formación Empresarial, fortalecerá el liderazgo de los emprendedores empresariales empíricos del Barrio Santa Bibiana, de la localidad de Ciudad Bolívar?

¿La intervención que hace la Universidad de la Salle con la implementación y orientación de un Plan Académico de Formación Empresarial, contribuirá a la vinculación de organizaciones comunitarias e instituciones publicas y privadas, para el desarrollo integral del grupo social del barrio Santa Bibiana?

¿Al transmitir los valores Lasallistas, durante el desarrollo del Plan Académico de Formación Empresarial, se logrará que los participantes tengan en cuenta su importancia no solo en la Administración de sus negocios, sino en su desarrollo personal?.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

El proyecto se fundamenta en la visión empresarial que se constituye en la esencia de la Administración de Empresas y está enfocado al ámbito social. La implementación del Plan Académico de Formación Empresarial, puede ser una herramienta para que los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad de la Salle, faciliten el desarrollo y la ejecución de proyectos sociales, dirigidos principalmente a las personas que se encuentran ejerciendo algún tipo de actividad económica y que carecen de algunos conocimientos y conceptos de Administración, buscando una mayor productividad y mejora en la calidad de vida.

El Administrador de Empresas, debe tener en cuenta la importancia de Administrar el recurso humano que es la base fundamental de cualquier Organización, y qué mejor iniciar con las personas que realmente poseen la necesidad, como son los propietarios de negocios del Barrio Santa Bibiana, los cuales de alguna manera aportan a la economía del país.

Este proyecto necesariamente debe generar un compromiso mutuo tanto de los investigadores como de los participantes, en razón a la capacidad de liderazgo y la experiencia que cada uno de ellos posee, adicionalmente porque ellos conocen sus debilidades, y porque requieren afianzar sus conocimientos para cumplir con sus metas y expectativas. De igual forma el plan académico será práctico para facilitar su comprensión, dado el bajo nivel de formación que se tiene, garantizando así, un resultado positivo.

Asimismo, de manera transversal en la implementación del Plan Académico de Formación Empresarial, se transmitirán los valores Lasallistas, dentro de los cuales se encuentran el Compromiso, el Servicio, la Fraternidad, la Calidad Humana, La honradez y la Responsabilidad, ya que hacen parte fundamental del



ser humano, que permite el desarrollo integral, que facilita el actuar en la sociedad, y que genera una responsabilidad social, no solo desde la profesión sino desde el ejemplo y la continuidad de los mismos.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 Objetivo General.**

Plantear y desarrollar un Plan Académico de Formación Empresarial, de acuerdo con las necesidades económicas, sociales y culturales, específicas, que favorezcan el liderazgo empresarial, para el mejoramiento en la calidad de vida de las personas del barrio Santa Bibiana de Ciudad Bolívar.

### **1.6.2 Objetivos Específicos.**

- Describir las características Socio - culturales, económicas y de educación, que afectan el desarrollo empresarial de los habitantes del barrio Santa Bibiana, para que sea efectivo el Plan Académico de Formación Empresarial.
- Diseñar y estructurar un Plan Académico de Formación Empresarial, para el contexto socio – económico del Barrio Santa Bibiana, que posibilite el aprendizaje y la potencialización de los emprendedores empíricos empresariales.
- Vincular Organizaciones comunitarias, e instituciones públicas y privadas para la puesta en marcha y sostenimiento, del Plan Académico de Formación Empresarial.

- Transmitir los valores Lasallistas y principios humanos de solidaridad en el proceso de Formación Empresarial, que tome a la persona como un ser integral: Física, espiritual y culturalmente.

## **1.7 PROPÓSITO**

El poner en marcha un Plan Académico de Formación Empresarial, se constituye en un reto para el estudiante profesional de Administración de Empresas, porque permite poner en práctica los conocimientos recibidos durante la carrera, y porque mediante el método de Investigación, Acción, Participación, el cual se constituye en la base fundamental para su desarrollo, se logrará establecer objetivos claros encaminados a satisfacer las necesidades de un grupo de personas, con visión empresarial, que requieren capacitación y profundización en el proceso administrativo.

El diseño y puesta en marcha de este Plan Académico de Formación Empresarial, busca en los habitantes del Barrio Santa Bibiana, generar oportunidades tanto para ellos como para sus familias y para la comunidad, lo cual permitirá potenciar a las personas en aspectos fundamentales como trabajo en equipo, liderazgo, toma de decisiones, planeación, organización, dirección y control, que se deben tener en cuenta, no solo en la vida empresarial sino en la vida personal.

El Plan Académico de Formación Empresarial, aplica en un mediano plazo, y busca la mayor participación de las personas, que permita reforzar los conocimientos y generar la solidaridad dentro de la comunidad, para el bienestar común.

## **1.8 MARCO DE REFERENCIA**

### **1.8.1 Marco Filosófico Antropológico.**

El Plan Académico de Formación Empresarial, está orientado por el Marco Doctrinal de la Universidad de la Salle y específicamente por la doctrina de su Fundador San Juan Bautista de la Salle, quién revolucionó la educación en su época y cuya identificación es total en el principio del compromiso y servicio a los pobres.

Asimismo, está orientado por una visión existencialista, toda vez que es necesario volver a recuperar el sentido de la dignidad y de la existencia humana, especialmente en las personas de la localidad de Ciudad Bolívar y específicamente del Barrio Santa Bibiana.

La teoría existencialista de Jean Paul Sartre y del psicoanálisis, afirman la ineludible responsabilidad de todos los individuos al adoptar sus propias decisiones y hace del reconocimiento de la libertad, la elección como condición necesaria de la auténtica existencia humana. Las obras de teatro y novelas de Sastre, expresan su creencia de que la libertad y la aceptación de la responsabilidad personal, son los valores principales de la vida, por lo que coadyuvan en el desarrollo del principio existencialista de cada persona en el contexto social para la realización humana<sup>4</sup>. A lo que este trabajo espera responder.

---

<sup>4</sup> <http://www.epdlp.com/escritor.php?id=2276>.

“El Existencialismo es un Humanismo, el hombre empieza por existir, es decir, que empieza por ser algo que se lanza hacia un porvenir, y que es consciente de proyectarse hacia este.

El hombre es ante todo un proyecto que se vive subjetivamente, en lugar de ser un musgo, una podredumbre o una coliflor; nada existe previamente a este proyecto; nada hay en el cielo inteligible, y el hombre será, No lo que querrá ser, sino lo que habrá proyectado ser.

Pues lo que se entiende ordinariamente por “querer”, es una decisión consciente, que para la mayoría de nosotros es posterior a lo que el hombre ha hecho de sí mismo”<sup>5</sup>.

Teniendo en cuenta la anterior reflexión Sartriana, es necesario adoptar un compromiso para lograr el desarrollo de la persona, en pro de ampliar las condiciones sostenibles para la población más necesitada. Por tanto, se desarrollarán proyectos empresariales y sociales, cuya misión se constituye en ofrecer una formación integral, con miras al desarrollo de la familia en el campo, no solo educativo y de salud, sino también espiritual para lograr una mejor calidad de vida, en un clima de respeto y libertad, asumidos con responsabilidad siendo necesario trabajar desde el aspecto sociológico, cuyo fundamento se basa en el estudio de la vida social, de sus grupos y sociedades, comprendiendo el comportamiento de los seres humanos. Desde esta óptica, se destacan dos aspectos fundamentales: “el orden social y el cambio social”, cuyo propósito se

---

<sup>5</sup> <http://www.geocities.com/Athens/Delphi/9247/Sartre.html>.

basa en el desarrollo y el equilibrio que debe existir entre la reproducción social y la transformación social, de manera que al referirse al término de “cambio social”, significa cómo las sociedades siguen funcionando y los cambios que sufren a lo largo del tiempo. La desviación social y el control social, son otros conceptos que surgen del análisis de los anteriores factores, los cuales mantienen una estrecha relación.

De igual forma, la visión sociológica como proceso, hace énfasis en la manera que las personas que pertenecen a una sociedad o cultura, aprenden e interiorizan un compendio de normas, valores y formas de percibir la realidad, así como las capacidades necesarias para desempeñarse satisfactoriamente en la interacción social tal como lo afirma la perspectiva social de Sigmund Freud. A partir de este enfoque, los individuos empiezan a mantener una identidad que hace parte de la estructura social representada en la familia.

En este contexto, se observa el alto grado de polarización por el cual atraviesa el país, el cual deja entrever un sinnúmero de factores que afectan el desarrollo integral de la sociedad, tales como: la crisis en el campo de la salud pública, el quebrantamiento de la seguridad social laboral, el incremento del dominio de grupos al margen de la ley, entre otros, por tanto, es importante destacar la necesidad de trabajar para lograr el fortalecimiento del tejido social, sustentado y apoyado en diferentes procesos sociales, afianzando una identidad sobre un sistema de derechos humanos y sociales, en la construcción de un pensamiento complejo y su incidencia en el aspecto público, para determinar el impacto, no solamente social, sino cultural, los cuales pretenden, si bien, no erradicar los conflictos sociales del país, sí a minimizar de manera significativa todos los factores que contribuyen al deterioro de la situación social.

## **1.8.2 Marco Teórico.**

**1.8.2.1 Caracterización Sociocultural de la Comunidad.** Durante el acompañamiento a la comunidad del barrio Santa Bibiana, de la localidad de Ciudad Bolívar y de acuerdo con las características encontradas, se estableció que existen una serie de aspectos que tipifican y hacen parte del diario vivir de las personas que allí conviven, los cuales se hacen fundamentales para esta investigación.

Este grupo social que ha convivido dentro de un mismo entorno durante los últimos 10 años aproximadamente, deja entrever que comparten espacios físicos como parques, salones comunales, comedores comunitarios, proyectos comunes, entre otros, es decir, tienen una cultura propia, que parte desde la fundación del barrio, y que se consolida en la diaria interacción, lo cual significa que poseen características comunes y que además se ajustan al concepto de grupo social. Entendiéndose como grupo social, una ordenación formalizada y estructurada de personas y roles con sentido burocrático y jerárquico, que ocupan una posición y desempeñan una función particular en el seno de una colectividad<sup>6</sup>.

Para analizar y describir más a fondo estas características, es necesario hacer una revisión sobre el término “cultura”, con el propósito de estudiarla y contextualizarla, para la comunidad, objeto de este estudio.

En Alemania a finales del siglo XVIII, el término “cultura”, se relacionaba directamente con el progreso de la humanidad a través de la historia, puesto que tenía una estrecha relación con el termino Civilización, comprendiendo bajo el término cultura, el conjunto de los medios colectivos, entre los cuales se

---

<sup>6</sup> ROCHER, Guy. Introducción a la Sociología General. Ed. Herder, 11Edición. Definición de El Rol Social y La Organización Social, Barcelona 1980, p.188 y 43,

encuentran leyes, normas, políticas, etc, con que cuenta el hombre o una sociedad para controlar o manipular el entorno físico, el mundo natural, y fue empleado precisamente para describir esa evolución en el progreso; esta concepción se fue transformado a través del tiempo con los aportes de varios autores de la antropología y la sociología como Weber, Hegel, Comte, Marx, entre otros. Es así, como a mediados del siglo XIX, Frederick Taylor, uno de los mayores expositores de la administración utiliza los elementos del método científico, basado en el estudio del problema, hipótesis, alternativas, toma de decisiones e implementación, necesarios para comprender su noción de cultura y el desarrollo de las personas dentro de una comunidad; y que además empleó como sinónimo de civilización, proporcionando una definición de la cultura afirmando que: La cultura o la civilización, entendida en su sentido etnográfico amplio es “ese conjunto complejo que abarca los conocimientos, las creencias, el arte, el derecho, la moral, las costumbres y los demás hábitos y actitudes que el hombre adquiere como miembro de una sociedad”<sup>7</sup>.

Examinando esta definición de Taylor, es posible establecer que ésta, hace parte más bien de una descripción del concepto cultura, pero con el apoyo de varias ciencias como la antropología y la sociología y con el aporte de uno de sus exponentes - Durkheim, con una visión más humanista, se converge en una confrontación entre las nociones de cultura y civilización, en la que, se desarrolla la noción de cultura, vinculada a una sociedad dada e identificable, mientras que el término civilización sirve para designar conjuntos mas extensos, mas globales en el espacio y en el tiempo, aplicados a las sociedades que ofrecen un estadio más avanzado de desarrollo, marcado por el desarrollo técnico y científico.

---

<sup>7</sup> ROCHER, Guy. Introducción a la Sociología General. Editorial Herder, Barcelona. 1980. 11Edición. Breve Visión Histórica de la Noción de Cultura, p.107.

A partir del análisis de los aportes de las ciencias, surge una nueva definición más acertada respecto al concepto que se tenía anteriormente de cultura, así pues, se parte del término cultura como “un conjunto trabado de maneras de pensar, de sentir y de obrar más o menos formalizadas, que aprehendidas y compartidas por una pluralidad de personas, sirven, de un modo objetivo y simbólico a la vez, para construir a esas personas en una colectividad particular y distinta.” en la que se expresan las principales características que sociólogos y antropólogos atribuyen a la cultura<sup>8</sup>.

El acompañamiento a la comunidad, ha permitido conocer más la cultura de las personas que allí viven: sus costumbres, sus maneras de pensar, de actuar y de comunicarse. Esencialmente todos estos aspectos forman parte de la caracterización social y cultural de un grupo, y cuyo concepto se ha comentado anteriormente.

Antes de analizar las características que definen a una población, es fundamental observar algunos factores que incidieron en el asentamiento de esta comunidad, en zonas que se encuentran definidas como zonas de alto riesgo, así como de la estratificación socioeconómica de dicha comunidad y la importancia de la familia.

Una característica común de los habitantes de la Localidad de Ciudad Bolívar, específicamente de los habitantes del barrio Santa Bibiana, radica en la movilidad de las personas hacia las ciudades en búsqueda de mayores y mejores oportunidades para el mejoramiento de la calidad de vida. El poder escuchar e interactuar de manera directa con varios de los habitantes del barrio, ha permitido

---

<sup>8</sup> ROCHER, Guy. Introducción a la Sociología General. Editorial Herder. Barcelona. 1980. 11ª Edición. Definición de la Cultura, p.111.



conocer y reafirmar que las causas principales de su llegada a estos sectores de la ciudad, ha sido la oportunidad de dejar de pagar arriendo para tener su vivienda propia, de obtener una mejor calidad de vida, y un mayor ingreso.

El atractivo económico de las grandes urbes, se constituye como uno de los aspectos más relevantes, en donde el hombre del campo espera obtener, mejoramiento del status social, bienestar y suplir las necesidades de sus familiares.

Por otra parte, el desplazamiento forzado por la violencia es otra de las causas que influyen de manera directa para el aumento de la población urbana, sin una estructura de vida claramente definida.

Asimismo, dentro del contexto urbano y de las estructuras de trabajo, tales como la diferenciación entre la mano de obra especializada y no especializada, contribuye a que se fomenten nuevas divisiones a nivel interno de la población, por lo que se hace evidente una diferenciación de clases sociales dentro del medio laboral y social.

No sería posible realizar un análisis completo del término cultura, sin ahondar un poco sobre las marcadas diferencias, que se expresan a través de los conceptos, tales como el status, el prestigio, el poder, la jerarquía, los ingresos económicos, el nivel de educación, entre otros, que hacen parte integral de aspectos que tienen relación con la estratificación y clase social.

Estos dos conceptos, juegan un papel fundamental dentro de una población que a su vez, se encuentran definidos bien sea por el modelo económico o político de un país en vía de desarrollo, en el que es posible evidenciar que la sociedad se encuentra dividida en dos grandes grupos: una reducida minoría que lo posee casi

todo y una gran masa de trabajadores no cualificados, agrícolas en su mayoría, en la que por el mismo modelo económico, ni los ricos, ni esta gran masa de trabajadores cuentan con el suficiente estímulo económico para elevar su productividad, puesto que, del pedazo de tierra cultivado, perteneciente casi siempre a los terratenientes, apenas logra la familia campesina sacar para su subsistencia; y por otra parte, la clase favorecida, en muchos casos, se ve obligada a no hacer rendir demasiado su parcela, por que esas ganancias le serían arrebatadas de una u otra manera<sup>9</sup>.

Se manifiesta entonces una población demasiado vulnerable en términos económicos y en términos de educación, lo cual ha sido, muy posiblemente, la principal causa para ocupar uno de los niveles más bajos dentro de esta estratificación, los cuales son fundamentales en el momento de referirse a clase social, tal y como se mencionara más adelante.

Pues bien, tomando como referencia el concepto de clase social como todas aquellas distinciones propias a la sociedad y partiendo de las distinciones basadas en la tribu, en el clan, en la región de origen, se suman con igual relevancia las distinciones de clases sociales o de pseudo clases, de estratos sociales, de prestigio profesional o de estatuto burocrático.

Dentro del campo laboral no es diferente el concepto de clase social, debido a que también se presenta una diferenciación entre trabajadores de oficina y trabajadores manuales.

---

<sup>9</sup> ROCHER, Guy. Introducción a la Sociología General. Editorial Herder. Barcelona. 1980. 11ª edición. Las Diferentes Formas de Subdesarrollo. p. 595.

De todas estas distinciones resultan varias capas sociales que como ya se había mencionado anteriormente tiene que ver con los ingresos económicos, los niveles de educación y el grado de autoridad dentro de los mismo trabajadores y por que no dentro de una familia, teniendo en cuenta el concepto de familia como núcleo de una sociedad. Se crean nuevos status con la aparición de profesiones o empleos hasta antes ignorados, se elaboran formas complejas de estratificación como resultado de las transformaciones económicas, gracias a los niveles de educación, la especialización de la mano de obra y por ende el nivel de ingresos de las personas, los cuales indudablemente se tornan en continuo crecimiento generando mayor status y mejores condiciones de vida dentro de su comunidad.

Dos definiciones sociológicas de la acción social sirven de apoyo o de guía: una, la de Max Weber, define la acción social de un modo “subjetivo”, es decir, es una acción en donde el sentido mentado por su sujeto o sus sujetos, está referido a la conducta de otros, orientándose por esta en su desarrollo; la segunda, de Emile Durkheim, puede calificarse de “objetiva”, por oposición a la primera, ya que determina el carácter social de la acción a partir de coacciones ejercidas desde fuera sobre la acción de los sujetos”<sup>10</sup>.

Esta primera definición permite establecer tres criterios para la determinación del carácter social de la acción.

En primer lugar las personas deben tener en cuenta el comportamiento de los demás, como también la presencia o la existencia de los mismos. El segundo criterio tiene relación con el sentido de que la acción del sujeto debe tener su valor de “signo” o de “símbolo” para los demás, y finalmente, el tercer criterio indica que

---

<sup>10</sup> WEBER, Max. Theory of Social and Economic Organization, Oxford University Press, Nueva York. 1947. Pag. 129 – 130.

la conducta de las personas implicadas en una acción social viene influida por la percepción que cada una de ellas tiene de la significación de los demás y de su propia acción. Es decir, que los sujetos comprueben, con su comportamiento, que han comprendido las expectativas de los demás y que aceptan no responder a las mismas.

Para Emilio Durkheim, su definición de acción social difiere de la de Max Weber en cuanto se refiere a “las maneras de obrar, de pensar, y de sentir, externas al individuo y dotadas de un poder coercitivo en cuya virtud se imponen a él”<sup>11</sup>.

Por supuesto que la población, objeto de estudio, no es ajena a todas las teorías y a la aplicación de los conceptos que se han expuesto anteriormente, todos y cada uno de los miembros de la comunidad intervienen en una cultura, dado que son principalmente comunes a una pluralidad de personas que, comparten ideas, formas de pensar y abarcan un gran número de formas de expresión, de sentimientos, así como las reglas que rigen las acciones objetivamente observables. La cultura es primordialmente y sobre todo, una realidad vivida por personas. Esta expresión permite concluir que la cultura, es acción y que la acción de personas, a su vez, por adecuarse a una cultura dada, puede denominarse acción social.

Estas formas de pensar, de sentir, de obrar, pueden ser formalizadas, lo cual se constituyen como el código de leyes, y en determinados momentos en normas de urbanidad con carácter colectivo, que facilitarán la convivencia entre los integrantes de un grupo social. Sin embargo, el número de personas no es relevante a la hora de determinar una cultura, son suficientes un grupo de

---

<sup>11</sup> ROCHER, Guy. Introducción a la Sociología General. Barcelona. 1980. Editorial Herder. 11ª edición. La Definición Objetiva de Émile Durkheim, p.25.

personas para crear una cultura. Es así como se pudo establecer que en el barrio Santa Bibiana, existen varias culturas dentro de una cultura más global por así decirlo, entre ellas se logro establecer la subcultura de jóvenes que comparten una serie de actividades, de gustos, de acciones de creencias y de formas de pensar entre otras, es posible destacar: Sus reuniones informales en los diferentes puntos del barrio (calles, esquinas, senderos comunales, espacios abiertos, etc.), al igual que el lenguaje empleado para comunicarse al interior de estos grupos (parce, paila, en la mala, le doy piso, etc.). De igual manera, se encuentra una cultura mejor estructurada que trabaja por el beneficio de la comunidad y de varios grupos organizados para el mejoramiento de las condiciones de vida de una sociedad. En esta cultura se destacan las personas (líderes comunitarios) que continuamente velan por el beneficio de todos los habitantes del barrio, mediante la búsqueda y puesta en marcha de programas con las diferentes entidades gubernamentales, Asociaciones y ONG'S para el logro de los objetivos.

Es importante resaltar el hecho de que la adquisición de la cultura está por el resultado de los diversos modos y mecanismos de aprendizaje, es decir que ningún elemento cultural se hereda biológica o genéticamente, ningún elemento cultural está inscrito desde el nacimiento, por tanto, se puede definir que la cultura es todo aquello que un individuo debe aprender para vivir en el seno de una sociedad particular, “la cultura se manifiesta pues como el universo mental, moral y simbólico, común a una pluralidad de personas, gracias al cual y a través del cual, pueden las personas comunicar entre sí, reconociéndose unos vínculos, unos lazos, unos intereses comunes, unas divergencias y unas oposiciones, y sintiéndose en fin, cada uno individualmente y todos colectivamente, miembros de una misma entidad que los rebasa, entidad que recibe el nombre de grupo, asociación, colectividad, sociedad”.

La cultura de igual manera está inmersa en las Empresas, que son sociedades que permiten la interacción del hombre y del medio, por tanto, para que éstas sean exitosas, no solo deben tener en cuenta la cultura, sino que deben estructurarse y tener sus objetivos estratégicos, por ello es importante la claridad en conceptos tales como:

La Planeación, es decidir por adelantado:

- El qué hacer
- El cuándo hacerlo
- El cómo hacerlo
- El quién ha de hacerlo.

Asimismo, la planeación es una actividad constante que tiene lugar en todos los niveles de la organización. La Planeación estratégica, es el análisis del entorno, teniendo en cuenta los siguientes aportes por su parte:

- ¿Quién es nuestro cliente?
- ¿Qué espera el cliente de nosotros?
- ¿Estamos satisfaciendo sus necesidades?
- ¿Cuál es nuestra posición frente a la competencia?
- ¿Cuáles son los factores críticos de éxito de nuestro negocio?
- ¿Están los procesos orientados a satisfacer al cliente?.

La Planeación, tiene mucho que ver con estudiar y anticiparse al entorno, con la previsión planear es tratar de anticiparse a situaciones que pueden afectar positiva o negativamente por ello, se hace necesario al interior de las organizaciones este tipo de ejercicio, para tratar de anticipar cambios o sucesos futuros, tratando de enfrentarlos y catalizarlos para bien, dado que es fundamental, convivir con los

mercados, enfrentar los cambios en las necesidades y expectativas de los clientes, lo cuál puede ser el marco de referencia y la ventaja competitiva de muchas empresas<sup>12</sup>.

La Planeación, “ayuda a los gerentes a mirar hacia el futuro, a ver mas allá de los problemas diarios, a predecir las situaciones que pueden enfrentar, aumenta la coordinación de las decisiones, hace énfasis en las metas de la organización. La planeación no elimina el riesgo, por supuesto, pero sí les ayuda a los gerentes a identificar y manejar los problemas de la organización antes de que causen caos en un negocio”<sup>13</sup>.

Con base a lo que dice Samuel C. Certo, efectivamente los administradores de Empresas deben ser visionarios, deben tener capacidad para validar las situaciones futuras, teniendo en cuenta siempre las metas y objetivos de la Organización, lo que permitirá la toma de decisiones apropiada.

Lo anterior sería válido complementarlo con el concepto de Fritz Mostern Marx, “Es toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es el orden sistemático de acciones y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito, previendo los obstáculos que pueden surgir en el logro del mismo. Es la acción de dirección y supervisión del trabajo y del uso adecuado de materiales y elementos para realizar el fin propuesto con el más bajo costo de energía, tiempo y dinero”<sup>14</sup>.

---

<sup>12</sup> PUIG, Torné J. Proyectos Informáticos: Planificación, Desarrollo y control. Madrid: Paraninfo, 1994. Rowley, Jennifer. The electronic library. 4<sup>th</sup> ed. London: The library Association, 1998. p. 129 – 135.

<sup>13</sup> CERTO, Samuel. Administración Moderna. Bogotá, D.C. Prentice Hall. 2001. pág 127.

<sup>14</sup> CARDONA RAMÍREZ, Carlos. Fundamentos de Administración. Bogotá D.C. Eco Ediciones Segunda Edición. Pág.4.

Carlos Ramírez Cardona, tiene en cuenta aspectos fundamentales como la realidad objetividad, ya que sin información precisa, actualizada, no es posible la toma de decisiones, adicionalmente manifiesta que se deben tomar acciones pero en orden sistemático, que unido con el uso racional de los recursos, la supervisión, permitirán la maximización en los procesos con eficiencia y eficacia, que en resumen generan el éxito y la riqueza en una Organización.

En el proceso de planeación se involucra el análisis del entorno, el cuál es interno y define las fortalezas y debilidades y el externo que define las oportunidades y amenazas.

El DOFA, (Debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas), está relacionado con el Plan Estratégico, que involucra los principios, la cultura corporativa, los valores, de donde se genera la Visión y Misión de una Compañía, que hacen parte de la normatividad. Igualmente, las estrategias, tienen en cuenta las políticas y los objetivos de las Organizaciones.

En lo referente a la Estrategia, se encuentra uno de los estudiosos de la administración, Chandler, quien propuso un concepto de "estrategia" así: "determinación de objetivos y planes a largo plazo, acciones a emprender y asignación de los recursos necesarios para alcanzar lo propuesto"<sup>15</sup>.

Este concepto es básico, porque tiene en cuenta aspectos fundamentales para administrar correctamente, no solamente en el campo de los negocios sino en la vida personal, ya que los objetivos, las acciones y los recursos, son fundamentales para llevar a cabo los objetivos trazados, ya sean a corto o largo plazo.

---

<sup>15</sup> [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/estrategia/default2.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/estrategia/default2.asp).



Importante tener en cuenta que las áreas funcionales como Talento humano, producción, mercadeo y finanzas son el apoyo para que las estrategias se lleven a cabo, logrando los objetivos comunes.

Comprende adicionalmente varios aspectos como:

- Entra a jugar un papel determinante el concepto del largo plazo, lo cual es aplicado desde entonces y hasta la actualidad, aunque con variaciones. Para las personas que administran sus negocios en Santa Bibiana, el largo plazo es fundamental porque a futuro podrán aplicar el proceso administrativo de manera integral, lo cuál redundará en el mejoramiento de la calidad de vida.
- Se tiene en cuenta el cómo de la estrategia, no solamente sus resultados.
- Concibe que para alcanzar metas propuestas, es necesario adelantar ciertas acciones y que estas acciones, necesitan consumir ciertos recursos para ser adelantadas.
- Envuelve las partes de una estrategia y las convierte en un todo

Las estrategias son disposiciones generalizadas de las acciones a tomar para cumplir los objetivos generales, si no hay objetivos claros y bien definidos seguramente no existirá una estrategia apropiada para alcanzarlos, además, las estrategias que se planteen deben contemplar la utilización de unos recursos necesarios para desarrollar las actividades que desembocarán en los resultados y deben tener en cuenta cómo se conseguirán dichos recursos y cómo serán aplicados para aumentar las probabilidades de éxito.

Dentro de las estrategias es básico tener en cuenta un factor fundamental que es el cambio el cuál es permanente y al cuál todas las organizaciones deben estar atentas. Para llevar a cabo las estrategias se tienen en cuenta las metas y las tácticas que hacen parte del aspecto operacional, donde se involucran los sistemas de control.

HENRY MINTZBERG, expone una definición integral de estrategia, ya que la identifica con diversas representaciones del término:

- LA ESTRATEGIA COMO PLAN: es un curso de acción que funciona como guía para el abordaje de situaciones. Este plan precede a la acción y se desarrolla de manera consciente.
- LA ESTRATEGIA COMO PAUTA DE ACCIÓN: funciona como una maniobra para ganar a un oponente.
- LA ESTRATEGIA COMO PATRON: Funciona como modelo en un flujo de acciones. Se refiere al comportamiento deseado, y por lo tanto la estrategia debe ser consistente con el comportamiento, sea ésta intencional o no.
- LA ESTRATEGIA COMO POSICIÓN: La estrategia es una posición con respecto a un medio ambiente organizacional. Funciona como mediadora entre la organización y su medio ambiente.
- LA ESTRATEGIA COMO PERSPECTIVA: la estrategia como perspectiva corresponde a una visión más amplia, implica que no solo es una posición, sino, que también es, una forma de percibir el mundo. La estrategia es un concepto, una abstracción en la mente de los actores. Lo importante es que la perspectiva es compartida por y entre los miembros de la organización a través de sus intenciones y acciones.

El concepto de estrategia como perspectiva, debe complementarse con otros, por ejemplo en la forma como se percibe el medio ambiente: Físico, cultural, social y organizacional.

Tanto la planeación como las estrategias, complementan a las políticas, que básicamente son lineamientos que orientan a la administración en la toma de decisiones y por lo general, no requieren de la acción. Las políticas, las estrategias y el plan<sup>16</sup> en sí, deben ser una mezcla única que permita lograr buenos resultados.

Lo expuesto permite comprender la caracterización de la comunidad en estudio, este marco teórico, proporciona el fundamento para el empleo de conceptos y autores que se emplearán en la formulación del plan académico, que se espera implementar, porque las personas saben hacer, poseen el (know How) y han adquirido en el transcurrir de los años (12 años promedio), conocimientos y experiencia, que unida a conceptos y técnicas aplicadas, darán resultados positivos.

Lo anterior aplica a lo escrito por Alexander H. Church y León Pratt Alford, en el libro Clásicos de Administración, “la experiencia es el conocimiento de las consecuencias pasadas. Incluye un conocimiento de lo que se ha hecho y también de cómo se ha hecho. Está asociado inseparablemente con las normas de rendimiento, esto es con las ideas de cantidad y calidad en relación con cualquier método particular de hacer algo”<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> Un curso de acción conscientemente deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa. Normalmente se recoge de forma explícita en documentos formales conocidos como planes. [www.definicion.org.co](http://www.definicion.org.co).

<sup>17</sup> CLÁSICOS DE LA ADMINISTRACIÓN. Compilado por Harwood F. Merrill. Primera Edición 1971. Editorial Limusa S.A., El Primer Principio. El Empleo Sistemático de la Experiencia – Pág. 169.

Adicionalmente, es fundamental que las personas entren en la “Búsqueda de iniciativas agresivas - las armas del estratega son el pensamiento táctico, la consistencia y la coherencia, producir ideas o innovaciones que den vida nueva a la situación de la compañía en el mercado”<sup>18</sup>, son básicas, porque el cambio es constante, no solo en el mercado sino en los aspectos legales, en las finanzas, en los cambios de moneda, y depende de la iniciativa, de las ideas y las innovaciones, el camino hacia el éxito.

El Triángulo estratégico, según, Kenichi Ohmae, tiene en cuenta; la Corporación misma, el cliente y la competencia, porque en ellos se concentra todos los procesos y actividades que se pueden desarrollar para que una Organización y/o empresa logre su posicionamiento y por ende su crecimiento.

### **1.8.3 Marco Institucional.**

#### **1.8.3.1. El Estado y la Administración Local.**

En la localidad de Ciudad Bolívar, al igual que en todas las demás localidades existe la presencia del estado a través de una administración local, como lo es la Alcaldía Local, Fondo de Desarrollo Local, las Juntas Administradoras Locales, e Instituciones del orden descentralizado tanto Distrital como Nacional.

Dentro de las instituciones gubernamentales que desarrollan proyectos en Ciudad Bolívar se encuentra, El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), que es un establecimiento público adscrito al Ministerio de la Protección Social, tiene como objeto principal propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico

---

<sup>18</sup> OHMAE, Kenichi. La Mente del Estratega. Bogotá. Abril 1985 - Mc Graw Hill de México S.A. de CV, Pág. 59.

de la familia, proteger al menor de edad y garantizarle sus derechos, como es establece en el artículo 42 de la Constitución Política de Colombia. “La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla.

El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia. La ley podrá determinar el patrimonio familiar inalienable e inembargable. La honra, la dignidad y la intimidad de la familia son inviolables. De igual forma, las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y deberes de la pareja y en el respeto recíproco entre todos sus integrantes, por lo tanto, cualquier forma de violencia en la familia se considera destructiva de su armonía y unidad, y será sancionada conforme a la ley, los hijos habidos en el matrimonio o fuera de él, adoptados o procreados naturalmente o con asistencia científica, tienen iguales derechos y deberes. La ley reglamentará la progeneritura responsable.

Por lo anterior, el Estado Social de Derecho, garantiza la facultad a la pareja el derecho a decidir libre y responsablemente el número de sus hijos, y deberá sostenerlos y educarlos mientras sean menores o impedidos, las formas del matrimonio, la edad y capacidad para contraerlo, los deberes y derechos de los cónyuges, su separación y la disolución del vínculo, son algunos de los derechos que se rigen por la ley civil y de igual manera, los matrimonios religiosos tendrán efectos civiles en los términos que establezca la ley y tendrán la posibilidad de concluir por divorcio con arreglo, de acuerdo a la misma. La ley determinará lo relativo al estado civil de las personas y los consiguientes derechos y deberes”.

Sin embargo, pese a todas las facultades que ha otorgado el Estado Social de derecho, la sociedad ha entrado en un círculo vicioso, en el cual se ha perdido la noción de algunos aspectos tan relevantes al interior de una sociedad, como son:

los principios, los valores y la ética. El desvanecimiento cada vez mayor de estos conceptos, se ha convertido en una de las fuentes de toda clase de delitos, lesiones personales, violencia intrafamiliar, muertes violentas, abuso sexual, los cuales, se traducen en pobreza; realidades que demuestran que el Estado, desafortunadamente no logra garantizar la protección integral de la familia, base de la sociedad y donde nacen los valores, principios que rigen el actuar del ser humano. Por lo tanto, se hace necesario desde ya, empezar a rescatar todos aquellos valores y principios que permiten una mejor calidad de vida.

En la localidad, el ICBF cuenta con el Centro Zonal Ciudad Bolívar, mediante el cual se coordinan los proyectos desarrollados en la misma. Hasta 1998 la localidad contaba con 53 Asociaciones de Madres Comunitarias. Durante el 2001 el ICBF llevó a cabo diversos programas en la localidad, entre los que se destacan:

Escuela para Padres; Atención Terapéutica; Atención Extrajudicial; Atención de Procesos Civiles; Fami (Familia, Mujer e Infancia); Educador Familiar; Hogares Comunitarios de Bienestar; Hogares Infantiles y el proyecto Escolar y Adolescente. Durante ese año, en el que se beneficiaron un total de 42.139 usuarios a través del ICBF, los programas de mayor cobertura fueron: Escolar y Adolescentes, que contó con 70 unidades, que proporcionaron una cobertura de 16.448 usuarios, 745 Hogares Comunitarios de Bienestar que atendieron un total de 9.865 niños, 133 Fami que ofrecieron una cobertura de 3.192 usuarios y 6 hogares infantiles que atendieron un total de 1.338 niños.

Dentro de los planes actuales se encontró el Plan Económico, Social y de Obras Públicas para la Localidad de CIUDAD BOLIVAR 2004 – 2008 - "Una Localidad para la Niñez", con el cuál Ciudad Bolívar, se proyecta a cuatro años como líder en inclusión social con equidad, igualdad y solidaridad contribuyendo al progreso

colectivo, crecimiento productivo, desarrollo sostenible y proyección de Localidad a Región; a través de una administración eficiente y eficaz que logre una continua interlocución y credibilidad ante la comunidad, propiciando la participación democrática y la satisfacción de las necesidades básicas que generen un gran impacto social<sup>19</sup>.

La Misión de éste plan es “atender los crecientes problemas sociales y específicamente la niñez, la pobreza y la exclusión”; se trata de articular las distintas iniciativas en marcha actualmente en el Distrito y para ello será necesario contribuir al cumplimiento de los objetivos de nuestra Administración a través de la promoción, de la convivencia, la garantía de la seguridad ciudadana y el fortalecimiento de la gestión local, propiciando condiciones para la institucionalidad y la gobernabilidad democrática.

Su objetivo General es: “Avanzar en la construcción colectiva de una localidad moderna, humana, incluyente y comprometida con el desarrollo del estado social de derecho con mujeres y hombres que ejercen su ciudadanía reconociendo su diversidad. Una Localidad con gestión pública efectiva y honesta que genere compromiso social, confianza para avanzar en la reconciliación entre sus habitantes, integrada local y regionalmente, articulada con la ciudad y la nación. Creando las mejores condiciones y oportunidades para el desarrollo sostenible de las capacidades humanas, la generación de empleo e ingresos y la producción de riqueza colectiva.

---

<sup>19</sup> Plan Desarrollo Local 2004-20. pdf.

Dentro de sus objetivos específicos se encuentran:

- Buscar alternativas de desarrollo social y crecimiento productivo que le permita a nuestra Localidad ocupar una posición estratégica y funcional en el ámbito Distrital, Departamental, Nacional e internacional.
- Buscar el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la localidad mediante el fortalecimiento de los ejes principales del Plan de Desarrollo Local.
- Mejoramiento de la calidad de vida de la población con alto grado de vulnerabilidad a través de la aplicación de los programas que componen los ejes del Plan de Desarrollo Local.
- Promover la cultura de participación colectiva y progresiva por medio de espacios democráticos que estrechen los vínculos administración – comunidad a través de la credibilidad, permitiendo un desarrollo integral.
- Velar por que la probidad, la solidaridad, el respeto y la equidad sean las normas fundamentales que rigen el pensamiento y la conducta de la Administración Local”<sup>20</sup>.

Se plantea entonces la necesidad de una Administración Pública Local con una proyección justa y equitativa, que esté al servicio de la comunidad, con el fin de fortalecer la credibilidad y legitimidad institucional pública. Lo anterior se debe a lo observado en los diferentes encuentros sostenidos entre los investigadores, la comunidad y algunas instituciones, como la Personería Local.

---

<sup>20</sup> Ibid.



#### **1.8.3.2. La Universidad de la Salle**

La Universidad de la Salle, dentro de su Visión establece que “La institución quiere llegar a ser reconocida y destacada socialmente por la calidad de sus procesos y servicios de investigación, formación, proyección social, de Bienestar y Desarrollo Humano y de administración de los recursos, y por su contribución al desarrollo armónico del país y de los derechos democráticos de la sociedad colombiana”.

El Plan Académico de Formación Empresarial se une a la Visión de la Universidad de la Salle, ya que busca la proyección social, el bienestar y el desarrollo de los propietarios de negocios del Barrio Santa Bibiana de Ciudad Bolívar, afianzando algunos conocimientos para mejorar la calidad de vida de sus familias y de la comunidad en general.

De igual manera tiene en cuenta la Misión de la Universidad, porque busca el “crecimiento integral del hombre dentro de una cultura nacional, orientada por los principios del Evangelio y de las enseñanzas de la Iglesia Católica” dado que tanto valores como principios han estado presentes durante la carrera y porque al ser interiorizados tanto por los investigadores como por los Docentes se logra la visión humanista, enfocada hacia la opción por los pobres, permitiendo así la aplicación en su principio de “La educación para pensar, decidir y servir”.

#### **1.8.4 Marco Conceptual.**

Las palabras clave en la presente investigación, permiten una mejor comprensión por la especificidad en el proceso de elaboración y puesta en marcha del Plan Académico de Formación Empresarial.

### Acción social

“Determina el carácter social de la acción a partir de coacciones ejercidas desde fuera sobre la acción de los sujetos”<sup>21</sup>

De la misma manera, la acción social, entendida desde el punto de vista del autor, representa todo ese conjunto de relaciones y situaciones formales e informales que se advierten entre los miembros de una comunidad, las cuales dentro del Plan, representan gran importancia, toda vez que se deja entrever la influencia que ejercen algunos miembros de un grupo social sobre las demás personas, aspecto que fue posible constatar.

### Asociación:

Contrato en virtud del cual varios individuos convienen en reunirse de manera permanente para realizar un fin común que no esté prohibido por la ley y que no tenga carácter preponderantemente económico<sup>22</sup>.

### Aprendizaje:

Las experiencias, modifican a las personas. Los intercambios con el medio, modifican las conductas. Por lo tanto, las conductas se darán en función de las experiencias de aprendizaje del individuo con el medio.

Para los habitantes del Barrio Santa Bibiana \$ 100.000.00 representa una inversión importante, ya que el dinero no fluye con facilidad.

---

<sup>21</sup> WEBER, Max. Theory of Social and Economic Organization, Oxford University Press, Nueva York. 1947. Pag. 129 – 130.

<sup>22</sup> <http://www.definicion.org>.

Dichos aprendizajes, permiten cambios en la forma de pensar, de sentir, de percibir las cosas, producto de los cambios que se producen en el SN. Por lo tanto, los aprendizajes nos permitirán adaptarnos al entorno, responder a los cambios y responder a las acciones que dichos cambios producen<sup>23</sup>.

La experiencia obtenida confirma que a las personas del Barrio Santa Bibiana les interesa mucho adquirir nuevos conocimientos, que les permitan crecer económicamente para tener nuevas oportunidades, es así como se encontró personas que investigaban con anterioridad sobre los temas a tratar.

Cultura:

“Conjunto complejo que abarca los conocimientos, las creencias, el arte, el derecho, la moral, las costumbres y los demás hábitos y actitudes que el hombre adquiere como miembro de una sociedad.”<sup>24</sup>

Mediante el acercamiento que se pudo establecer con la comunidad, mediante el diagnóstico previo durante el desarrollo del Plan Académico de Formación Empresarial, se confirmaron algunos de los elementos propios de este concepto, entre los cuales se encuentran las condiciones de vida de cada persona, así como el papel que juega la interrelación con los demás miembros de una comunidad, lo cual deja entrever la importancia de este tipo de relaciones al interior de un grupo social.

---

<sup>23</sup> [www.definición.org/www.psicopedagogia.com](http://www.definición.org/www.psicopedagogia.com)

<sup>24</sup> ROCHER, Guy. Introducción a la Sociología General. Editorial Herder, Barcelona. 1980. 11ª edición. Breve Visión Histórica de la Noción de Cultura, p.107.

#### Emprendedores Empresariales Empíricos:

Se hace referencia a los propietarios de los negocios del barrio Santa Bibiana, porque poseen bases de liderazgo y porque poseen un know How, el cual unido a su experiencia les ha permitido de alguna manera lograr resultados importantes para el sostenimiento de sus negocios.

#### Derecho:

La conciencia de responsabilidad pública frente a los problemas de la convivencia, el surgimiento de nuevas modalidades de exclusión y marginación social y la necesidad de construir un mundo en el que todos podamos compartir bienes de forma más equitativa son algunos de los factores que explican y justifican la manifestación y relevancia social que ha conseguido adquirir la educación social en nuestro país en las últimas décadas. Ya en la época del Estado de Derecho y Bienestar, la demanda y oferta de tareas socioeducativas

Aunque el gobierno posee planes, esta demostrado claramente que no cubren las necesidades básicas de los colombianos, se requiere de cambios de fondo y de una reestructuración, especialmente porque los recursos no son utilizados para los fines establecidos.

#### Análisis DOFA, (Debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas):

Está relacionado con el Plan Estratégico, que involucra los principios, la cultura corporativa, los valores, de donde se genera la Visión y Misión de una Compañía, que hacen parte de la normatividad. Igualmente, las estrategias, tienen en cuenta las políticas y los objetivos de las Organizaciones.

Sin duda, los conceptos que aquí se formulan, contribuyen de manera importante para el desarrollo del Plan Académico de Formación Empresarial, siendo directamente relacionado a la estructura del Marco Teórico de la presente

investigación. De igual forma, estos conceptos, constituyen elementos fundamentales de la Disciplina de la Administración de Empresas y en igual forma, permiten una mejor interpretación de las demandas y necesidades de la población objeto de este estudio.

#### Educación Social:

Se concibe la educación social como una prestación educativa, al servicio del cumplimiento de los valores fundamentales de un Estado de Derecho: igualdad de todos los ciudadanos, máximas cuotas de justicia social y el pleno desarrollo de la convivencia democrática, lo cual en nuestro medio y específicamente en el Barrio Santa Bibiana, no se aplica<sup>25</sup>.

#### Estrategia:

“Determinación de objetivos y planes a largo plazo, acciones a emprender y asignación de los recursos necesarios para alcanzar lo propuesto.”<sup>26</sup>

Otro de los concepto fundamentales y que tuvo especial énfasis en el desarrollo del Plan Académico de Formación Empresarial, es el de Estrategia, puesto que se constituye como una herramienta de gran valor para las personas y a partir de allí, es posible establecer las directrices en todo tipo de decisiones no solo en el desarrollo de la actividad económica en cada uno de sus negocios, sino también en la vida familiar y personal de las personas. De allí se desprende un sin número de alternativas que al ser manejadas de manera transversal con los demás conocimientos, conllevan al logro de los objetivos propuestos.

---

<sup>25</sup> <http://www.eduso.net/red/definicion>.

Familia:

La familia se define como "...el grupo de personas (dos o más) que residiendo en la misma vivienda familiar, comparten algunos gastos en común y están vinculadas por lazos de parentesco... (no sólo generalmente vinculados por lazos de parentesco)".

INE (1996): Censo de Población 1991.

Tomo II. Características generales de la población

Tomo V: Características de los Hogares

La Familia para las personas del Barrio Santa Bibiana de Ciudad Bolívar, representa una responsabilidad, pero desafortunadamente la figura paterna no siempre está presente.

Inversión. Tarragó Sabaté dice que "la inversión consiste en la aplicación de recursos financieros a la creación, renovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de la empresa"<sup>27</sup>

"La plata se vuelve de bolsillo":

Significa que los ingresos no se administran adecuadamente. Esta expresión aunque coloquial, muestra el desconocimiento sobre el manejo óptimo de los recursos, situación que mediante el desarrollo del Plan Académico de Formación Empresarial se espera fortalecer para lograr la optimización de los recursos, el crecimiento y el éxito empresarial.

---

<sup>26</sup> [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/estrategia/default2.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/estrategia/default2.asp)

<sup>27</sup> <http://www.zonaeconomica.com/inversion/definicion>.

Liderazgo:

“Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.”

Al interior del grupo de personas que participaron de manera activa durante el desarrollo del Plan Académico de Formación Empresarial, fue posible establecer que muchas de estas personas, poseen un gran potencial de liderazgo, mediante el cual han logrado adelantos importantes para el sostenimiento de sus negocios, así como la posibilidad de contribuir de manera activa y significativa a su propia comunidad, mediante la dirección de proyectos para su beneficio.

Localidad:

Una localidad es una división política, administrativa y territorial municipal, con competencias claras y criterios de financiación y aplicación de recursos, creada por el Concejo Municipal a iniciativa del alcalde respectivo, con el fin atender de manera más eficaz las necesidades de esa porción del territorio.

Bogotá inició su camino a la definición de sus localidades cuando mediante Acuerdo 26 de 1972 se dividió de acuerdo con la población que tenía en el momento en 18 localidades; más adelante, en 1987 mediante Acuerdo 08 de ese año se dividió en 19 y por último mediante Acuerdo 02 de 1992 en 20 localidades así: 1. Usaquén, 2. Chapinero, 3. Santafé, 4. San Cristóbal, 5. Usme, 6. Tunjuelito, 7. Bosa, 8. Kennedy, 9. Fontibón, 10. Engativá, 11. Suba, 12. Barrios Unidos, 13. Teusaquillo, 14. Mártires, 15. Antonio Nariño, 16. Puente Aranda, 17. Candelaria, 18. Rafael Uribe, 19. Ciudad Bolívar y 20. Sumapáz.

Cada localidad cuenta con un cuerpo colegiado de elección popular denominado Junta Administradora Local (JAL) y un Alcalde Local nombrado por el Alcalde Mayor de terna presentado por la respectiva JAL<sup>28</sup>.

**Plan:**

Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados. Glosario de Economía.

**Programa:**

En el marco de la corresponsabilidad, para el impulso de acciones, proyectos, programas y políticas de desarrollo social que abatan la desigualdad, eliminen la exclusión y la discriminación de grupos sociales en condiciones de desventaja y promuevan el respeto y el reconocimiento de la diversidad.

En el marco de la construcción de una nueva relación gobierno-sociedad el programa se propone, asimismo, servir de instrumento para reforzar procesos tendientes al fortalecimiento estratégico de la sociedad civil y sus organizaciones, así como a procesos de cambio y fortalecimiento de las instituciones públicas. El propósito es apostar por una nueva relación gobierno-sociedad civil con mejores y más fuertes organizaciones civiles y mejores y más fuertes instituciones públicas.

Todo Programa es un sistema abierto. Si bien en la actualidad participan tres actores, (Gobierno, Organizaciones Civiles y Sociales y Cooperación

---

<sup>28</sup> <http://www.bogota.gov.co/decide2005>.



Internacional), y dado que apunta a la construcción de la política social de la ciudad, tendrá que estar abierto a la participación de otros actores<sup>29</sup>.

#### Proyecto Social:

Conjunto de obras que incluyen las acciones del sector público necesarias para alcanzar los objetivos y metas en un programa o subprograma social, tendientes a la creación, ampliación y/o conservación de patrimonio nacional.

#### Sustentabilidad:

Se define como la ejecución de los proyectos y procesos para garantizar su viabilidad y auto sostenimiento en el mediano y largo plazo<sup>30</sup>.

#### UPZ:

A partir de la promulgación del Decreto 619 de 2000, por medio del cual se adopta el Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá, la Ciudad Capital se encuentra dividida en 117 Unidades de Planeamiento Zonal – UPZ. La UPZ es uno de los instrumentos de gestión urbana previstos en el POT para abordar el planeamiento de escala intermedia en el territorio Distrital, que posibilita una adecuada articulación y precisión entre las directrices generales adoptadas en el modelo de ordenamiento territorial y la planificación y gestión zonal y vecinal<sup>31</sup>.

---

<sup>29</sup> <http://www.equidad.df.gob.mx/coinversion>.

<sup>30</sup> [http://www.equidad.df.gob.mx/coinversion/definicion\\_conceptual.html](http://www.equidad.df.gob.mx/coinversion/definicion_conceptual.html).

<sup>31</sup> [http://www.alcaldiaengativa.gov.co/001\\_nuestra/06ubica.htm#3](http://www.alcaldiaengativa.gov.co/001_nuestra/06ubica.htm#3).

### **1.8.5 Marco Espacial.**

Este Proyecto se encuentra dirigido hacia la población que reside en el barrio Santa Bibiana, de la localidad de Ciudad Bolívar, la cual se encuentra ubicada en la zona sur de la ciudad Bogotá, cuyos límites son: al norte, con la localidad de Bosa, al sur con la localidad de Usme; al oriente, con la localidad de Tunjuelito y Usme, y al Occidente con el municipio de Soacha, enmarcado en el artículo 62 del decreto 1421 de 1993, del estatuto Orgánico de la ciudad de Bogotá.

### **1.8.6 Marco Temporal.**

Se considera que el tiempo para el diseño, estructuración y puesta en marcha del Plan Académico con formación Empresarial es de 1 año, tiempo prudencial para realizar un correcto estudio cualitativo y cuantitativo del mercado objetivo, para establecer sus necesidades y expectativas frente al Plan Académico, para lograr el contacto que permita su realización, para organizar la logística, los presupuestos y para lograr la vinculación de los profesionales que darán apoyo en temas específicos.

## **1.9 DISEÑO METODOLÓGICO**

### **1.9.1 Tipo De Investigación.**

El tipo de investigación que se aplicará en el presente trabajo es descriptivo-explicativo. Se fundamentará en la Investigación, Acción, Participación, toda vez que se pretende un acercamiento y reconocimiento de la comunidad, la cual será agente protagónico en la exploración y creación del Plan de Formación Académica Empresarial, para que se ajuste a las necesidades específicas.

Para lograr tal acercamiento con la comunidad será la interacción institucional, que para la presente investigación corresponden a: Universidad de la Salle, la Personería local de Ciudad Bolívar y la ONG Asociación para un mejor vivir.

### **1.9.2 Resultados Esperados.**

Una vez se logre la implementación y desarrollo del Plan Académico, los resultados esperados con la comunidad, se centrarán fundamentalmente en lograr una expansión, una continuidad y una sostenibilidad del mismo, por parte de la Universidad de la Salle.

### **1.9.3 Comunicación y Divulgación De Resultados.**

El tema de la comunicación y divulgación de los resultados del Plan Académico con Formación Empresarial, en principio se divulgará, a través de los diferentes medios de comunicación, que posee la Universidad, como su página Web, cartelera y la misma difusión que los docentes puedan realizar.

## **CAPITULO 2**

### **MONOGRAFIA DE CIUDAD BOLIVAR**

#### **2.1 RESEÑA HISTÓRICA**

Antes de la conquista, los terrenos que son hoy la localidad de Ciudad Bolívar, gozaban de una flora y fauna inmensamente ricas. Las tribus indígenas de los suatagos, los cundais y los usmes, eran quienes ocupaban esas tierras, bajo el gobierno del cacique Sagüanmachica, y fueron quienes tuvieron que enfrentar los ataques de invasión de otras tribus, los incendios que allí ocurrieron y la llegada de los españoles con la conquista. Hacia 1750, la región, que llevaba el nombre de Selvas de Usme, fue escenario de la vida e historias que protagonizaron el tristemente célebre clérigo franciscano Virrey Solís y su amante María Encarnación Lugarda de Ospina. Se sabe que fue él quien fundó la hacienda El Maná, con el fin de estar cerca de ella, aunque en 1764 tuviera que partir hacia España dejando abandonada la hacienda, que se extendía por los cerros orientales hasta la quebrada Yomasa.

Tiempo después de que el Virrey Solís regresara a España, el fiscal del reino se apoderó de esos terrenos dándoles el nombre de hacienda La Fiscala; las tierras fueron propiedad de sus herederos hasta 1910, cuando fueron compradas por Gonzalo Zapata Cuenca. Hacia 1950 la hacienda fue parcelada entre los dueños que en ese entonces eran, entre otros, Luis Morales, Eliodoro Criollo, Mario Suárez y Rosendo Galindo; Eliodoro Criollo, construyó hornos para la fabricación de ladrillos y dejó que algunas familias se asentaran en sus tierras a cambio de que trabajaran como obreros de su ladrillera; el trato era que por cada 1.000 ladrillos que ellos fabricaran, él les daba a cambio una cantidad de ladrillos y un lote para que pudieran construir sus viviendas, generando así la aparición de los primeros barrios que ocuparon esas tierras.

Al tiempo con la parcelación de la hacienda La Fiscala en los años cincuenta, se inició la parcelación de otras grandes haciendas ubicadas hacia el sur del río Tunjuelito, como Casablanca, La María, La Marichuela, Santa Rita, La Carbonera y El Cortijo.

Durante esta década surgieron los primeros asentamientos que, por sus características físicas de baja calidad, no ofrecían a sus habitantes un nivel de vida normal; ejemplo de esto fueron los barrios La Despensa, Meissen, San Francisco, Buenos Aires, Lucero Bajo o La María, que estaban situados en las partes bajas y medias de la localidad y fueron fundados por personas que huían de la violencia en Tolima, Boyacá y Cundinamarca. Se estima que en menos de veinte años se había generado en la localidad una cantidad considerable de asentamientos marginales, que albergaban refugiados provenientes tanto de otras regiones del país como de la misma ciudad.

Una segunda etapa de urbanización comienza en la década de los ochenta con asentamientos en la parte alta de las montañas, lo que da origen a los barrios Naciones Unidas, Cordillera, Alpes, Juan José Rondón y Juan Pablo II, entre otros. Además, a través del programa “lotes con servicios”, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, se fundaron también los barrios Sierra Morena, Arborizadora Alta y Arborizadora Baja.

A partir de 1983, con el Acuerdo 11 del Concejo de Bogotá, se definió el marco jurídico y administrativo de lo que en ese entonces se denominó el Programa BID Ciudad Bolívar, con el cual se pretendía orientar el crecimiento de la ciudad preservando el espacio de la sabana para fines útiles agropecuarios, propiciando la expansión urbana hacia zonas de menor adaptación agropecuaria cuya utilidad estaría vinculada a los procesos de urbanización. Posteriormente, con el Acuerdo

14 de septiembre 7 de 1983, se creó la Alcaldía Menor de Ciudad Bolívar, siendo alcalde mayor de Bogotá Augusto Ramírez Ocampo.

De este programa se dijo que era un ambicioso proyecto urbano, social e institucional, que involucraba prácticamente a todas las entidades del Distrito.

En la década de los noventa se dieron pasos importantes para la conformación y funcionamiento de las localidades de Bogotá, siendo el primero de éstos el ocurrido con la Constitución de 1991, que le otorgó a Bogotá el carácter de Distrito Capital. En 1992 la Ley 1.<sup>a</sup> reglamentó las funciones de las Juntas Administradoras Locales, de los Fondos de Desarrollo Local y de los alcaldes locales, y determinó también la asignación presupuestal; el mismo año, mediante los acuerdos 2 y 6 de 1992, el Concejo Distrital definió el número, la jurisdicción y las competencias de las JAL.

Bajo esta normatividad, Ciudad Bolívar se constituyó como una localidad que, conservando sus límites y nomenclatura, sería administrada desde ese momento y en adelante por el alcalde local y la Junta Administradora Local, compuesta por once ediles, elegidos todos ellos por voto popular. Finalmente, con el Decreto-Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá, se determinó el régimen político, administrativo y fiscal bajo el cual operan hasta hoy las veinte localidades del Distrito<sup>32</sup>.

---

<sup>32</sup> Dama, Consultoría Inpro Ltda., “Diagnóstico Agropecuario de la Localidad de Ciudad Bolívar”, 2000. Secretaría Distrital de Salud (SDS), “Diagnóstico Social con Participación Social”. 1998 Cámara de Comercio de Bogotá, tomado de [www.univerciudad.net](http://www.univerciudad.net)

## **2.2 LOCALIZACIÓN**

La localidad de Ciudad Bolívar está ubicada al sur de la ciudad y limita, al norte, con la localidad de Bosa; al sur con la localidad de Usme; al oriente, con la localidad de Tunjuelito y Usme, y al occidente, con el municipio de Soacha.

Ciudad Bolívar tiene una extensión total de 12.998,46 hectáreas, de las cuales 3.237,87, se clasifican como suelo urbano, 204,65, son suelo de expansión y 9.555,94. corresponden al suelo rural, que equivale al 73,51% del total de la superficie de la localidad. Después de Sumapàz y Usme, Ciudad Bolívar está clasificada como la localidad más extensa, como la segunda localidad con mayor porcentaje de área rural y como la quinta localidad con mayor cantidad de área urbana.

El Plan de Ordenamiento Territorial, adoptado mediante el Decreto 619 del 28 de julio de 2000, que es en esencia la proyección de la imagen deseable de la ciudad y del espacio que la rodea, pretende consolidar una estructura de las piezas urbanas y rurales para la ciudad y su entorno, de acuerdo con unas metas deseables en materia ambiental, social, eco-nómica, territorial y administrativa.

## **2.3 DESARROLLO LOCAL**

La localidad de Ciudad Bolívar está regida actualmente por el Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas para la localidad de Ciudad Bolívar 2002 - 2004 - Localidad para Vivir Mejor”, el cual fue adoptado por la Junta Administradora Local mediante Acuerdo 001 de 2001, y por el alcalde local mediante Decreto 025 de 2001. Este Plan tiene como objetivo fundamental “propender por la construcción participativa de una localidad más humana, culta,

productiva y sostenible mediante la identificación de potencialidades y la aplicación de los recursos públicos con probidad y equidad de género”

Sus objetivos específicos son:

- Buscar alternativas de desarrollo para la localidad, llevándola a ocupar una posición estratégica y funcional en el marco distrital, departamental, nacional e internacional.
- Buscar una mejor calidad de vida para los habitantes de la localidad mediante la construcción, mantenimiento y dotación de la infraestructura de servicios públicos y sociales que permita ampliar la cobertura y elevar la calidad de los servicios prestados.
- Mejorar la calidad humana de la población local, capacitando y fortaleciendo el sistema educativo haciendo posible que el desempeño laboral mejore, creando nuevas fuentes de empleo y más recursos económicos para la localidad.
- Consolidar a partir del Plan de Desarrollo la generación de espacios participativos y democráticos que estrechen los vínculos entre la administración y la comunidad, generando entre el poblador sentido de pertenencia e identidad por la localidad.
- Velar por que la planeación y la inversión de recursos en la localidad se ejecuten de manera acertada, coherente y transparente, de acuerdo con las necesidades locales y con la visión del futuro concertado que se tiene de ella.



## **2.4 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

La localidad de Ciudad Bolívar, tiene la estructura administrativa que se presenta en la figura 1. Como se observa, la Alcaldía local se compone de dos grupos: Normativo y Jurídico y Administrativo y Financiero.

El recurso humano de la administración de la localidad, entre ellos los funcionarios de las oficinas de asuntos jurídicos, obras, planeación, presupuesto y almacén, es aportado por la Secretaría de Gobierno del Distrito como apoyo a los temas administrativos de la localidad. Ésta, por su parte, contrata, con cargo a recursos de inversión derivados del proyecto “Gestión Pública Admirable”, a personal que desempeña las labores técnicas específicas para la elaboración de los estudios requeridos por la localidad.

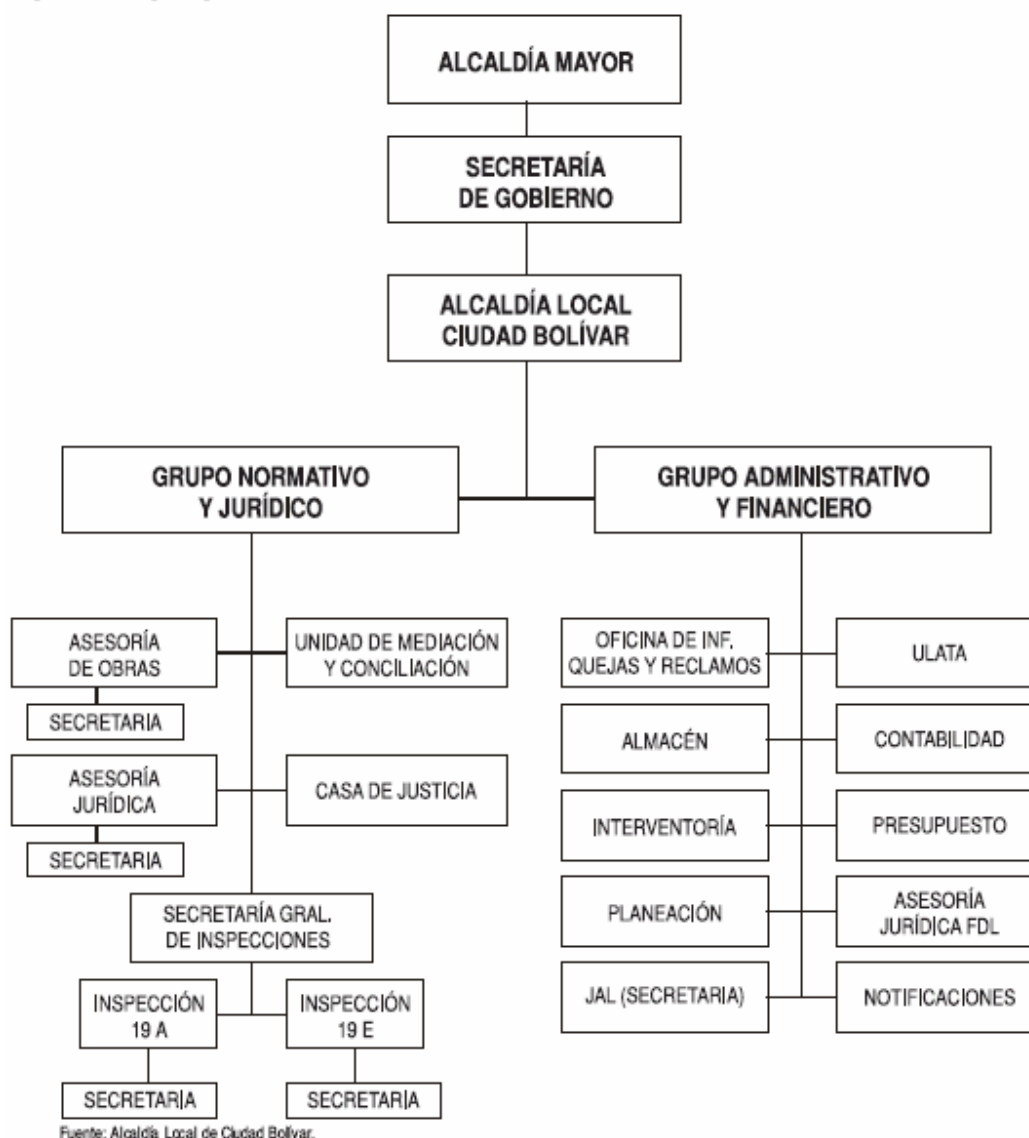
La Junta Administradora Local JAL, es una corporación pública conformada por los ediles elegidos popularmente por un periodo de tres años, que deben promover el desarrollo de sus territorios y el mejoramiento socioeconómico y cultural de sus habitantes, así como su participación efectiva en la gestión de asuntos locales en conjunción con la Contraloría de Bogotá. Los ediles son ciudadanos en ejercicio que residen en la localidad o que durante los dos años anteriores a su elección, han desarrollado allí alguna actividad comercial, laboral, industrial o profesional.

El edil es el representante de la comunidad ante las entidades distritales y su deber constitucional es promover el desarrollo de sus territorios y el mejoramiento socioeconómico y cultural de sus habitantes, así como asegurar la participación efectiva de la comunidad en la gestión de los asuntos locales.

En Ciudad Bolívar, la JAL está conformada por 11 ediles, que en su estructura interna integran las diferentes comisiones, así: comisión de presupuesto, compuesta por 6 ediles; comisión del plan, integrada por 5 ediles, y comisión de gobierno, en la que participan todos los ediles. De ellos se espera que: Por ser las personas que conocen las problemáticas locales, su trabajo se dirige hacia el planteamiento de soluciones y la potencialización del elemento humano y el desarrollo de la localidad.

Por esto es tan importante la participación de la comunidad en la elección de sus representantes locales, pues así es como pueden hacer que la democracia participativa establecida por la Constitución sea legítima, fortaleciendo a la vez el proceso de descentralización. En lo referente a la gestión que ha tenido la JAL, se destaca el apoyo en la elaboración del Plan de Desarrollo Local.

Figura 1. Organigrama



En el acompañamiento realizado, se puede establecer que la “imagen deseable, las alternativas de desarrollo, la capacitación y educación, el mejoramiento en la calidad de vida” y demás objetivos, no se han logrado, porque las Administraciones no han sido tan efectivas y eficientes en los procesos operativos y administrativos, adicional porque existe el flagelo de la corrupción y las deudas políticas, situaciones que se reflejan en los problemas diarios.

La localidad presenta un índice de analfabetismo de 8%, que resulta relativamente alto si se le compara con el promedio para Bogotá, que es de 5%. Ciudad Bolívar se ubica en el segundo lugar entre las veinte localidades de la ciudad en materia de analfabetismo. Según la Alcaldía local, se estima que, de los habitantes mayores de cinco años el 5% ha cursado sólo preescolar, el 47% sólo primaria, el 36% ha llegado a secundaria, el 3% logró educarse en la universidad y el 9% no tiene ninguna formación educativa<sup>33</sup>.

97.447, personas viven en situación de pobreza y miseria según el indicador de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), en la localidad de Ciudad Bolívar al 2001. Es una de las cuatro localidades de Bogotá consideradas críticas por tener las más altas proporciones de población pobre, por esta razón es una localidad hacia la cual se debe orientar prioritariamente la inversión social del Distrito. 44.660 personas desocupadas registra la encuesta en el año 2003<sup>34</sup>.

La localidad presenta un índice de analfabetismo de 8%, que resulta relativamente alto si se le compara con el promedio para Bogotá, que es de 5%. Ciudad Bolívar se ubica en el segundo lugar entre las veinte localidades de la ciudad en materia de analfabetismo.

Según la Alcaldía local se estima que, de los habitantes mayores de cinco años el 5% ha cursado sólo preescolar, el 47% sólo primaria, el 36% ha llegado a secundaria, el 3% logró educarse en la universidad y el 9% no tiene ninguna formación educativa.

---

<sup>33</sup> Alcaldía de Ciudad Bolívar.

<sup>34</sup> Dane, Encuesta de Calidad de Vida, 2003. DAPD, Subdirección de Desarrollo Social, Encuesta de Calidad de Vida. Bogotá, D.C., 2003.

Ciudad Bolívar presenta, además, una deficiente cobertura en educación, pues a pesar de que la matrícula oficial en el periodo 1998–2002 se incrementó en 24%, la cobertura sólo alcanza 55% de la Población en Edad Escolar /PEE/ de estratos 1 y 2, que es la población objetivo.

Además, el hecho de que la localidad presente el segundo mayor índice de analfabetismo del Distrito, indica la necesidad de fortalecer el sistema escolar de la localidad y hacerlo más flexible.

La localidad presenta también un complejo problema de espacio público, pues el desarrollo urbano no planificado ha conducido a que el espacio público sea prácticamente inexistente en los sectores en los que predominan los asentamientos subnormales. En la malla vial también se reflejan los efectos de la conformación ilegal de los predios de la localidad, pues no sólo hay una gran deficiencia en la interconexión de las vías locales sino que, además, buena parte de ellas se encuentran en un avanzado estado de deterioro.

Ciudad Bolívar es una localidad que debe tratar de encontrar en la raíz de sus problemas las herramientas para crear soluciones. Un ejemplo de esta afirmación son las zonas de riesgo que pueden llegar a ser ideales para la recreación pasiva de toda la comunidad, pues sólo se requiere una adecuación básica para convertirlas en agradables y funcionales lugares de esparcimiento; contar con estos sitios podría abrir la posibilidad de arreglar los conflictos de una manera menos violenta y de que las personas puedan relacionarse utilizando medios alternativos.

Una posibilidad que hay que contemplar en esta búsqueda de nuevas alternativas de recreación y convivencia es que el IDRD, coordinen sus acciones en la localidad, pues de esta manera se asegura que los jardines infantiles y las casas

vecinales tengan zonas verdes cercanas adecuadas para la recreación de los niños y niñas que asisten diariamente a estos centros.

De esta forma, se considera que el deporte y la cultura constituyen canales ideales de convivencia pacífica, que se deben fomentar y aprovechar con el fin de reducir la situación de violencia que aqueja a la localidad.

Adicionalmente, la promoción de políticas y programas de convivencia y conciliación dirigidas a la comunidad, la familia, los jóvenes y los niños y niñas constituye una opción pedagógica que resulta útil en la promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, en los que, por ejemplo, una figura como los jueces de paz puede empezar a desempeñar un papel de gran relevancia. Una vez se den herramientas que faciliten su comunicación, se abrirán espacios de intercambio y opinión que pueden transformar las reacciones violentas en comportamientos respetuosos hacia los demás. En esta materia debe considerarse que en Ciudad Bolívar la mayor parte de las víctimas y victimarios que resultan de la violencia son hombres, razón por la cual estos programas deben enfatizar la inclusión de este grupo dentro de sus objetivos. Se sugiere también que se le dé la oportunidad a los jóvenes de recibir talleres de capacitación en donde puedan aprender un oficio que les permita generar ingresos, estimular su creatividad y prevenir problemas como la drogadicción y la delincuencia juvenil<sup>35</sup>.

---

<sup>35</sup> Recorriendo a Ciudad Bolívar 2004 Diagnóstico físico y socioeconómico de las localidades de Bogotá.

## 2.5 CONTEXTO SOCIAL

Dentro de los innumerables problemas sociales, y siendo uno de los más representativos, en la salud integral, se encuentra el de las relaciones interpersonales, especialmente desde el núcleo familiar, por que la violencia intrafamiliar, definida como “todo acto de violación a los derechos humanos, que se da en el contexto, con la participación de miembros del núcleo familiar, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio”<sup>36</sup>, hace presencia de manera diaria en el barrio Santa Bibiana, que hace parte de la localidad de Ciudad Bolívar.

La violencia en la familia es distinta a otros tipos de agresiones o abusos porque ocurre en el ámbito psicosocial del hogar, en el que se debería tener mayor seguridad y protección; además, quienes ejercen la violencia son personas con las que se tiene una relación filial con compromiso (real o esperado) de afecto.

Una de las instancias dedicadas a atender la problemática asociada a la convivencia del núcleo familiar son las Comisarías de Familia, las cuales buscan proteger los derechos de los niños, las niñas y la familia, promover la convivencia pacífica y desarrollar acciones dirigidas a la detección, atención y prevención del maltrato infantil y la violencia intrafamiliar.

En lo referente a los casos de violencia intrafamiliar denunciados ante las Comisarías de Familia del Distrito, durante 2002 se presentaron un total de 36.149

---

<sup>36</sup> Recorriendo Ciudad Bolívar – Diagnóstico Físico y Socioeconómico de las Localidades de Bogotá – Alcaldía Mayor de Bogotá, - Secretaría de Hacienda – Departamento Administrativo de Planeación – Recorriendo a Ciudad Bolívar 2004. Secretaría de Gobierno, Violencia intrafamiliar en Bogotá, 2001-2002.

casos denunciados, de los cuales 2.191, que equivalen al 6,1%, se presentaron ante la Comisaría de Familia de Ciudad Bolívar.

Por tanto, la localidad muestra una tasa de 348,5 denuncias por Violencia Intrafamiliar por cada 100.000 habitantes, que resulta significativamente inferior a la tasa promedio del Distrito (544,7 denuncias por cada 100.000 habitantes). Sin embargo, lo anterior no necesariamente indica la existencia de una menor incidencia de este tipo de violencia en la localidad.

En lo referente a delitos sexuales denunciados ante las Comisarías de Familia, se observa que en el Distrito se presentaron un total de 891 denuncias durante 2002, de las cuales, 113 tuvieron lugar en la localidad de Ciudad Bolívar, lo que equivale a 12,7% del total de denuncias de este tipo presentadas en el Distrito y a una tasa de 17,8 denuncias por cada 100.000 habitantes, que resulta superior a la tasa promedio del Distrito (13,4 denuncias por cada 100.000 habitantes).

Lo anterior muestra una situación realmente preocupante, porque los casos en lugar de disminuir crecen, afectando no solo el bienestar de los miembros de la familia sino su entorno, debido a la falta de empleo, al hacinamiento, a la falta de oportunidades en el aspecto económico, lo cuál no permite una disminución representativa.

De acuerdo con “Directo Bogotá, quien recoge testimonios de los responsables de los programas y de los mismos jóvenes —algunos salidos de la extinta calle de El Cartucho—. Como en aquella película Rodrigo D: no futuro, de Víctor Gaviria, la esperanza no existe para ellos, se encontró la información que a continuación se relaciona.



Según estadísticas de la Policía de Menores, en 2004 fueron aprehendidos en Bogotá cerca de cinco mil menores de edad entre los 13 y los 18 años, en su mayoría por hurto, venta y uso de drogas (Ley 30), así como por lesiones personales, porte ilegal de armas y homicidio. El 80% fue privado de la libertad y al resto se le dictó otras medidas de protección.

Según fray Luis Morales, director de la Escuela de Trabajo “El Redentor”, en la institución 195 niños provienen de Ciudad Bolívar; 30, de Bosa; 25, de Kennedy; 15, de Barrios Unidos; 20, de Fontibón; 35, de Rafael Uribe, y 10, de La Candelaria. La mayoría de los muchachos son de los estratos 1 y 2, muy pocos de estrato 3.

Entre febrero y octubre de 2004 ingresaron 500 niñas, de 12 a 18 años de edad, al Hogar Femenino Luis Amigó. 300 de ellas por delitos contra la propiedad privada, 62 por atentar contra la vida y la integridad, 102 por venta y tráfico de estupefacientes y 36 por hurto, estafa, extorsión, entre otros delitos.

Entre las localidades identificadas con alto índice de violencia y de mayor delincuencia juvenil, se encuentran Santa Fe, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Suba, Bosa, Antonio Nariño, Fontibón, Tunjuelito. Sin descartar otros barrios que aún no son considerados problema para la ciudad, pero se están viendo afectados.

Entre los factores que han contribuido a disparar los índices de la violencia juvenil en Bogotá están la violencia intrafamiliar, el abuso sexual, la deserción escolar, el pandillismo, la drogadicción y la falta de recursos económicos, según estudios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Medicina Legal y Ciencias Forenses, Policía de Menores, entre otros organismos estatales.

Para Mauricio Murcia, psicólogo del Fundación Universitaria Fray Luis Amigó, “es usual que las adolescentes que se encuentran con nosotros en proceso de reeducación, provengan de familias donde los padres son alcohólicos, drogadictos o trabajan en la prostitución, y al intentar educar consideran que el maltrato físico es el más apropiado para enseñar”.

El 90% de las niñas entrevistadas para esta investigación en Luis Amigó dejaron a su familia por el constante maltrato físico y psicológico del que eran objeto, cerca del 10% abandonaron su casa por haber sido violentadas sexualmente por el compañero de sus madres o por su propio padre<sup>37</sup>.

Se encontró que la Misión de esta Fundación, “es una institución católica de carácter privado, sin ánimo de lucro y naturaleza autónoma, que presta un servicio público, cultural en educación superior, con metodologías presenciales, semi-presenciales y a distancia. creada y dirigida por la congregación de religiosos terciarios capuchinos de nuestra señora de los dolores de la provincia de san José, como centro humanístico cristiano para la generación, conservación y comunicación del conocimiento científico, tecnológico y cultural, en la perspectiva de intervenir la problemática que afecta la calidad de vida de la niñez y la juventud, de la familia y sociedad; y para el fomento de la ética, la participación, la solidaridad, la autogestión, la convivencia armónica y la justicia social, por medio de la formación de profesionales con autonomía intelectual, social y ética, capaces de inscribir su objeto de formación en el contexto de la interdisciplinaridad de la ciencia<sup>38</sup>.

---

<sup>37</sup> [http://www.javeriana.edu.co/Facultades/comunicación\\_lenguaje/directo\\_bogotá/Estacion\\_menores.html](http://www.javeriana.edu.co/Facultades/comunicación_lenguaje/directo_bogotá/Estacion_menores.html).

<sup>38</sup> [http://snies.mineduccion.gov.co:8080/pls/desprogramas/m\\_institucion.caracterizacion?p\\_ins\\_codigo=2719](http://snies.mineduccion.gov.co:8080/pls/desprogramas/m_institucion.caracterizacion?p_ins_codigo=2719). (\*) Condiciones Cardíacas provocadas por una insuficiencia del volumen de sangre que suministra oxígeno al corazón. [Http://pfizer.com/pfizer\(download/health/pubs\\_acove\\_facts\\_spischemic.pdf](http://pfizer.com/pfizer(download/health/pubs_acove_facts_spischemic.pdf).

Si bien es muy significativo el aporte que las Fundaciones y que los Centros de Regeneración realizan para disminuir la problemática social, es palpable que el Estado debe multiplicarlas para disminuir potencialmente la problemática, porque como se registra, esta situación se suma a la mortalidad, que en ciudad Bolívar, también es significativa y afecta directamente la Salud Integral de las personas.

## **2.6 MORTALIDAD EN CIUDAD BOLÍVAR**

Se encuentra que la principal causa de mortalidad en la localidad, son las agresiones físicas, causantes del 16% del total de muertes registradas, esta causa tiene una tasa de 4,7 muertes por cada 10.000 habitantes, considerablemente superior a la tasa de 3,2 registrada en el distrito. Este resultado pone en evidencia la situación de inseguridad y violencia en la localidad, señalada en el diagnóstico local con participación social, en el que se agrega que la mortalidad sentida por la comunidad es por causa de la violencia asociada a factores sociales, económicos, culturales y por la deficiente red de urgencias y de atención oportuna e inmediata a los heridos que acuden a los cami.

Como segunda causa de mortalidad están las enfermedades isquémicas del corazón (3,1 muertes/10.000 hab.), (\*) con una tasa inferior a la registrada en el distrito capital (5,2 muertes/10.000 hab.). En orden de importancia, le siguen las enfermedades cerebro vasculares, las afecciones originadas en el periodo perinatal y las enfermedades crónicas de las vías respiratorias, que también registran tasas inferiores a las tasas promedio del distrito.

Al examinar las causas de mortalidad para el grupo de edad entre los 15 a 44 años, se observa que tres de las cuatro primeras causas corresponden a eventos asociados con la violencia, con el 67% dentro del total. las agresiones físicas,

totalizan el 54%, los accidentes de transporte suman el 9% y las lesiones provocadas intencionalmente el 4% restante del 67% total.

La tasa de mortalidad por agresiones, que corresponde a 7,8 muertes por cada 10.000 habitantes en la localidad, resulta considerablemente superior a la registrada en el Distrito para el mismo rango de edad (5,3 muertes/10.000 hab.). Las tasas de mortalidad registradas por las demás causas son inferiores a las tasas promedio registradas en el Distrito.

Se confirma con los datos suministrados, de nuevo la existencia de altos niveles de violencia en la localidad por falta de ingresos, lo cuál no permite una convivencia sana.

**Tasa de mortalidad general (muertes 10.000 hab.) Ciudad Bolívar 2001.**  
**Figura 2.**

Causas	Total	%	Tasa	Tasa promedio distrital
Agresiones	280	16,0	4,7	3,2
Enfermedades isquémicas del corazón	188	10,7	3,1	5,2
Enfermedades cerebrovasculares	113	6,4	1,9	3,4
Ciertas afecciones originadas en el período perinatal	101	5,8	1,7	1,8
Enfermedades crónicas de las vías respiratorias inferiores	79	4,5	1,3	1,8
Accidentes de transporte	69	3,9	1,1	-
Otras enfermedades del corazón	63	3,6	1,0	2,1
Resto de enfermedades del sistema digestivo	58	3,3	1,0	1,7
Neumonía	57	3,3	0,9	1,6
Enfermedades hipertensivas	54	3,1	0,9	-
Resto de causas	691	39,4	11,5	20,2
<b>Total</b>	<b>1.753</b>	<b>100,0</b>	<b>29,2</b>	<b>44,2</b>

Fuente: Certificado individual de defunción Dane (datos preliminares), Secretaría Distrital de Salud, Bogotá, D.C., 2001.

**Tasa de Mortalidad para el grupo de edad de 15 a 44 años  
(muertes/10.000hab.) Ciudad Bolívar. 2001  
Figura 3.**

Causas	Total	%	Tasa	Tasa promedio distrital
Agresiones	248	53,68	7,8	5,3
Accidentes de transporte	40	8,66	1,3	1,5
Todas las demás causas externas	21	4,55	0,7	0,9
Lesiones autoinfligidas intencionalmente	18	3,90	0,6	0,7
Enfermedad por virus de la inmunodeficiencia humana [VIH]	17	3,68	0,5	1,0
Enfermedades cerebrovasculares	8	1,73	0,3	0,4
Resto de enfermedades del sistema nervioso	7	1,52	0,2	0,3
Otras muertes obstétricas directas	7	1,52	0,2	-
Caldas	6	1,30	0,2	-
Tumor maligno del estómago	5	1,08	0,2	-
Resto de causas	65	18,40	2,7	5,3
<b>Total</b>	<b>462</b>	<b>100,00</b>	<b>14,6</b>	<b>16,4</b>

Fuente: Certificado individual de defunción Dane (datos preliminares), Secretaría Distrital de Salud, Bogotá, D.C., 2001.

Otro evento importante que refleja la presencia de las Fundaciones y de los Centros de Regeneración, son las Muertes por Suicidio en Ciudad Bolívar, las cuales han disminuido, al pasar de 31 en 1997 a 27 en 2002, con una reducción del 12,9%, que resulta menor al 20,9% observado durante el mismo periodo en el Distrito.

Los hombres son quienes más cometen suicidio en Bogotá, ya que de los 335 casos sucedidos en el 2000, el 79% (264 casos) fueron hombres. Los hombres entre los 18 a 24 años presentan más casos de muerte por suicidio, seguidos por el grupo de edad de 25 a 34 años<sup>39</sup>.

<sup>39</sup> Fuente: Secretaria de Gobierno, Dirección de Derechos Humanos 2002.

Se puede establecer que la salud física, mental y emocional o salud integral, se ve seriamente afectada por las diferentes situaciones de pobreza, desnutrición, violencia, deserción escolar, entre otras, llegándose a decisiones extremas como las descritas anteriormente.

El tema de salud hace parte de la salud integral, por ello a continuación se relacionan algunos aspectos básicos, que permiten visualizar una situación compleja que viven los habitantes de la localidad.

## **2.7 NUTRICIÓN EN CIUDAD BOLÍVAR**

Debido al bajo ingreso económico de las familias y a patrones culturales de consumo, la distribución de alimentos dentro del grupo familiar no siempre está de acuerdo con las características y necesidades individuales de sus miembros, en particular los infantes y las gestantes, que necesitan mayor consumo de alimentos. La incidencia de la desnutrición, tanto crónica como aguda, es medida por el Sistema de Vigilancia Epidemiológica Alimentaria y Nutricional, SISVAN, para el período 1997- 2002.

Para este último año, Ciudad Bolívar es la quinta localidad con mayor proporción de niños afectados por la desnutrición crónica, donde un 17,9% de ellos tiene una talla baja para su edad; esta situación es superada solamente por las localidades de San Cristóbal (20,6%), Santa Fe (18,9%), Usme (18,9%) y Sumapaz (18,1%).

Al comparar la tendencia de la desnutrición crónica en Ciudad Bolívar con el promedio registrado en el Distrito durante el periodo 1997-2002, se ve cómo a pesar de que en 1997 la localidad mostraba una incidencia inferior al promedio distrital, durante 2001 y 2002 la incidencia de la desnutrición crónica local ha aumentado, al punto de superar el promedio distrital. En este mismo año, la

localidad mostró la segunda mayor incidencia de desnutrición aguda (8,7%), superada sólo por la localidad de Usme (13,9%).

## **2.8 MARCO SOCIECONÓMICO**

Todo lo mencionado anteriormente se suma a un tema que tiene una relación muy directa con Ciudad Bolívar, la pobreza cuyos fenómenos asociados son: el desempleo, la economía informal y el desplazamiento forzado.

De la población residente en la localidad, el 59,7% está clasificada en el estrato 1 y el 35,7% se encuentra en el estrato 2, lo que implica que más del 95% de esta población vive en condiciones de pobreza, siendo Ciudad Bolívar la localidad con más personas en condiciones de pobreza por estratos en relación con el total de su población, situación que sólo es superada por la localidad de Usme. Las UPZ Lucero, El Tesoro y Jerusalén tienen la mayor cantidad de población en estrato 1; las UPZ Arborizadora y San Francisco tienen el mayor número de habitantes en estrato 2, e Ismael Perdomo tiene una población clasificada entre los estratos 1 y 2, con un pequeño porcentaje de residentes de estrato 3. Las únicas UPZ de la localidad que tienen población clasificada como de estrato 3 son Arborizadora e Ismael Perdomo.

### Población por UPZ según estrato socioeconómico, 2002

UPZ	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Total
El Mochuelo	6.224	376	-	6.600
Monte Blanco	-	-	-	-
Arborizadora	-	44.166	22.583	66.749
San Francisco	13.549	73.295	-	86.844
Lucero	179.435	49.781	-	229.216
El Tesoro	40.498	3.346	-	43.844
Ismael Perdomo	58.713	48.764	6.303	113.780
Jerusalem	73.848	4.581	-	78.429
Por fuera de la UPZ	3.210	-	-	3.210
<b>Total</b>	<b>375.477</b>	<b>224.309</b>	<b>28.886</b>	<b>628.672</b>

Fuente: DAPD; Subdirección de Desarrollo Social, Área de Desarrollo Humano y Progreso Social. Bogotá, D.C., 2002.

En la localidad de Ciudad Bolívar, 37.900 habitantes están clasificados en el nivel I del Sisben, cifra que corresponde a un 6,3% del total de habitantes proyectados para la localidad en el 2001.

Ciudad Bolívar resulta ser la segunda localidad del Distrito con mayor registro de personas en este nivel del Sisben. Para el nivel II la participación de la localidad se incrementa a 52,4%, clasificándose en el tercer lugar, superada sólo por las localidades de Usme y Santa Fe, si se compara la población de niveles I y II del Sisben con respecto a la población total de la localidad, se observa que cerca del 59% de la población está clasificada dentro de ese rango. Ciudad Bolívar, es entonces, una de las localidades que enfrenta, bajo esta clasificación, los más altos niveles de pobreza dentro del Distrito, superada únicamente por las localidades de Usme y Santa Fe.



### Población encuestada por Sisben niveles I y II, 2001.

Localidad	Nivel I		Nivel II		Población Sisben	
	No. de personas <sup>1</sup>	% Total población	No. de personas <sup>2</sup>	% Total población	Total población Sisben I y II	% Total población
Ciudad Bolívar	37.900	6,31	314.729	52,43	352.629	58,74
Total Bogotá, D.C.	113.515	1,75	1.841.411	28,35	1.954.926	30,09

<sup>1</sup> Población que obtuvo un puntaje en el rango 00,00-36,00 en la encuesta del Sisben.

<sup>2</sup> Población que obtuvo un puntaje en el rango 36,01-53,00 en la encuesta del Sisben.

Fuente: Sisben, base de datos entregada por DAPD el 21 de enero de 2002. H.C.S. Dirección de Aseguramiento.

En cuanto a la inversión de Ciudad Bolívar, el Fondo de Desarrollo Local ha destinado recursos que se han utilizado en diferentes Ítem, como se muestra en el cuadro anexo y donde se puede establecer que existe una carencia de espacios recreativos y deportivos en la localidad, que llevó a la Alcaldía local a decidir mejorar la calidad de vida de la población, a través de la ampliación y/o mejoramiento de estos espacios, insuficientes en la localidad.

DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS PARA INVERSIÓN, EJECUTADO POR EL FONDO DE DESARROLLO LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR DURANTE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS			
SECTOR / GOBIERNO	FORMAR CIUDAD (1995 - 1998)	POR LA BOGOTÁ QUE QUEREMOS (1998 - 2001)	PARA VIVIR TODOS DEL MISMO LADO (2001 - 2004)
Transporte y Vías	40.00%	24.60%	N.R.
Gobierno	16.80%	22.20%	17.80%
Cultura Recreación y Deporte	10.90%	17.30%	11.00%
Servicios públicos	10.20%	11.90%	25.90%
<b>Salud y Bienestar Social</b>	<b>8.70%</b>	<b>10.80%</b>	<b>21.90%</b>
<b>Educación</b>	<b>8.40%</b>	<b>7.80%</b>	<b>11.40%</b>
Medio Ambiente	2.40%	1.80%	N.R.
Planeación y recursos económicos	2.30%	N.R.	N.R.
Vivienda y desarrollo Urbano	0.40%	3.60%	N.R.

Ciudad Bolívar es la localidad del Distrito que percibe los mayores recursos de inversión para bienestar social, pero pese a estos importantes esfuerzos en materia presupuestal, la cobertura frente a la demanda potencial de población

vulnerable en términos porcentuales continúa siendo baja, lo que explica por que esta es una de las localidades con mayor población creciente en condiciones de pobreza y vulnerabilidad.

## **2.9 CONTEXTO SOCIAL**

En aspectos fundamentales como la Cultura y el deporte, Ciudad Bolívar cuenta tan solo con 2 bibliotecas, ubicadas en las UPZ Ismael Perdomo y Jerusalén, y una casa cultural localizada en Ismael Perdomo, cuenta con 75 salones comunales, que en su mayoría son alquilados y no prestan un servicio gratuito a la comunidad.

Posee dos instalaciones deportivas: el polideportivo La Estancia, que se localiza en la UPZ Ismael Perdomo, y otro polideportivo que se ubica en la UPZ Jerusalén. Según la base de datos del IDRD, la localidad de Ciudad Bolívar cuenta con 295 zonas verdes y parques, que suman 1.220.975 metros cuadrados, lo que equivale a 1,9 m<sup>2</sup> de zona verde por habitante.

En comparación con las otras localidades, este indicador es el segundo más bajo y resulta significativamente inferior al promedio del Distrito (4,8 m<sup>2</sup> /hab.).

## **2.10 EDUCACIÓN**

Dando alcance al ítem anterior, se puede observar que Ciudad Bolívar presenta, además, una deficiente cobertura en educación, pues a pesar de que la matrícula oficial en el periodo 1998 - 2002 se incrementó en 24%, la cobertura sólo alcanza 55% de la Población en Edad Escolar, de estratos 1 y 2, que es la población objetivo.

Además, el hecho de que la localidad presente el segundo mayor índice de analfabetismo del Distrito, indica la necesidad de fortalecer el sistema escolar de la localidad y hacerlo más flexible.

#### **2.10.1 Población en Edad Escolar.**

De acuerdo con la información del Departamento Administrativo de Planeación Distrital, la localidad de Ciudad Bolívar se encuentra dentro de las localidades con mayor número de la población en edad escolar -PEE- del Distrito Capital , concentrando en el 2003 el 10,8% (169.796 niños y jóvenes) de la PPE del Distrito que asciende a 1.572.925<sup>40</sup>.

La PEE de estratos 1 y 2 de Ciudad Bolívar representa el 94,5% de la PEE de la localidad y el 22,1% de la PEE de estratos 1 y 2 del Distrito. (Ver Cuadro 1).

---

<sup>40</sup>[http://www.sedbogota.edu.co/secretaria/export/SED/seducativo/perlocalidades/p\\_localidades/c\\_bolivar.html](http://www.sedbogota.edu.co/secretaria/export/SED/seducativo/perlocalidades/p_localidades/c_bolivar.html).

<i><b>Cuadro 1. Población en Edad Escolar en Ciudad Bolívar según Estrato – 2003</b></i>		
<b>Estrato</b>	<b>PEE*</b>	<b>Participación</b>
Estratos 1 Y 2	160.491	94,5%
Estrato 3	7.471	4,4%
Sin Estrato	1.834	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>169.796</b>	<b>100%</b>
Fuente: Fuente: Cálculos Subdirección de Análisis Sectorial, con base en proyecciones DAPD.		
* La distribución se calculó aplicando la misma participación por estrato de la PEE 2002.		

Se considera como población en edad escolar la población entre 5 y 17 años. De acuerdo con el artículo 67 de la Constitución Política, la educación será obligatoria entre los 5 y los 15 años de edad y comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica.

De acuerdo con los resultados preliminares de la Encuesta de Calidad de Vida 2003 para Bogotá y localidades urbanas realizada por el DANE y el DAPD, en la localidad de Ciudad Bolívar se calculó una tasa de analfabetismo para personas de 15 años y más del 4,8%, siendo la segunda tasa más alta después de San Cristóbal (4,9%).

### 2.10.2 Evolución de la Cobertura Oficial 1998 – 2003.

La matrícula oficial en Bogotá ha presentado un crecimiento del 36,8% entre 1998 y 2003 pasando de 629.238 a 860.867 y específicamente en Ciudad Bolívar la matrícula oficial creció un 36,4% pasando de 68.678 a 93.680. (Ver Cuadro 4).

<i>Cuadro 4. Matrícula en Bogotá según Sector 1998-2003</i>						
	1998	1999	2000	2001	2002	2003
<b>Total Distrito</b>						
Total Oficial	629.238	681.489	719.298	773.230	817.492	860.859
Instituciones Oficiales	570.575	615.583	649.484	688.373	730.827	746.072
Subsidios	58.663	65.906	69.814	84.857	86.665	114.787
Total No Oficial	735.804	714.267	720.054	702.617	695.836	683.351
Total Matrícula	1'365.042	1'395.756	1'439.352	1'475.847	1'513.328	1'544.218
<b>Localidad de Ciudad Bolívar</b>						
Total Oficial	68.678	72.730	79.509	84.215	85.349	93.376
Instituciones Oficiales	58.088	61.133	67.525	73.030	75.333	77.594
Subsidios	10.590	11.597	11.984	11.185	10.016	15.782
Total No Oficial	33.780	39.072	38.876	37.546	40.041	38.545
Total Matrícula	102.458	111.802	118.385	121.761	125.390	132.225

Participación Ciudad Bolívar/Distrito						
<b>Total Oficial</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,7%</b>	<b>11,1%</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,4%</b>	<b>10,8%</b>
Instituciones Oficiales	10,2%	9,9%	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%
Subsidios	18,1%	17,6%	17,2%	13,2%	11,6%	13,7%
<b>Total No Oficial</b>	<b>4,6%</b>	<b>5,5%</b>	<b>5,4%</b>	<b>5,3%</b>	<b>5,8%</b>	<b>5,6%</b>
Participación Oficial y No Oficial/Ciudad Bolívar						
<b>Total Oficial</b>	<b>67,0%</b>	<b>65,1%</b>	<b>67,2%</b>	<b>69,2%</b>	<b>68,1%</b>	<b>70,8%</b>
Instituciones Oficiales	56,7%	54,7%	57,0%	60,0%	60,1%	58,7%
Subsidios	10,3%	10,4%	10,1%	9,2%	8,0%	12,2%
<b>Total No Oficial</b>	<b>33,0%</b>	<b>34,9%</b>	<b>32,8%</b>	<b>30,8%</b>	<b>31,9%</b>	<b>29,2%</b>
Fuente: Cálculos Subdirección de Análisis Sectorial-SED, con base en el Sistema de Matrícula.						
Nota: La matrícula de instituciones oficiales incluye la matrícula de colegios en concesión.						

La demanda de Ciudad Bolívar ha sido atendida mediante: el mejor uso de la capacidad actual del sistema educativo, la construcción de los Centros Educativos Distritales Don Bosco I, Gimnasio Sabio Caldas y Calazans para ser administrados mediante contratos de concesión educativa, y subsidios a través de convenios con instituciones privadas.

Los esfuerzos de ampliación de cobertura deben tener en cuenta una de las dificultades que aún persiste en el Distrito: el desfase entre la localización geográfica de los centros educativos y el lugar de residencia de la población en edad escolar, lo que conduce a que en algunas localidades exista déficit de capacidad y en otras, exceso de oferta. Así mismo, al interior de las localidades hay sectores críticos que concentran gran parte de la demanda efectiva, medida por el número de solicitudes, y no cuentan con oferta, oficial y privada, suficiente para atenderla.

Otra forma de observar el déficit de capacidad del sector oficial en algunas localidades, es a través del análisis de asignación de cupos a inscritos nuevos en el 2003. Una vez surtidos los procesos por opciones, se realiza la asignación por geo-referenciación que tiene en cuenta la distancia de uno y dos kilómetros a la redonda del lugar de residencia del solicitante; de los 151.357 inscritos nuevos, se asignaron a menos de dos kilómetros de su residencia 72.217 niños y jóvenes, es decir el 47.7%. El restante 52,3% se asignó a más de dos kilómetros de su residencia.

### **2.10.3 Resultados de Competencias Básicas.**

La Secretaría de Educación del Distrito está desarrollando un proyecto de evaluación de la calidad a las instituciones educativas oficiales y privadas desde el año 1998. La prueba se aplica en un ciclo bianual, para evaluar competencias básicas en las áreas de Lenguaje, Matemática y Ciencias. Las aplicaciones se han desarrollado para los grados tercero y quinto en primaria, y en secundaria para séptimo y noveno, en instituciones de calendario A y B. Hasta el momento se han realizado 7 aplicaciones.

Los resultados para la localidad de Ciudad Bolívar se presentan a continuación desagregados para los niveles de primaria y secundaria. En primaria los logros del 2002 en el sector oficial fueron superiores a los registrados en el distrito en su conjunto y en el sector no oficial. Los resultados de las instituciones oficiales presentaron una dinámica mayor, especialmente en el área de matemáticas. (Ver Cuadro 8).



<p><i>Cuadro 7. Evaluación de Competencias Básicas</i>  <i>Resultados Localidad de Ciudad Bolívar</i>  <i>Incremento en Primaria - Calendario A</i></p>					
AÑO	SECTOR	LENGUAJE	MATEMÁTICA	GENERAL CIUDAD BOLIVAR	GENERAL DISTRITO
	Oficial	176,5	152,9	164,7	165,8
1998	Privado	181,0	156,7	168,8	179,8
	Total	178,6	154,7	166,6	174,2
	Oficial	206,9	180,2	193,6	192,0
2000	Privado	202,3	174,0	188,2	195,0
	Total	205,7	178,5	192,1	193,3
	Oficial	233,5	225,8	229,6	226,3
2002	Privado	226,8	214,9	220,9	219,0
	Total	231,6	222,7	227,2	223,2
	Oficial	13%	25%	19%	18%
Incremento*	Privado	12%	24%	17%	12%
	Total	13%	25%	18%	15%
Escala de 0 a 306 puntos					
* (año 2002 - año 2000) / año 2000					

En secundaria los logros generales registrados en las instituciones de la localidad en el 2001 fueron inferiores a los registrados a nivel distrital. No obstante, se

presentó un incremento importante en los logros de las áreas de lenguaje y ciencias en los dos sectores.

Cuadro 8. Evaluación de Competencias Básicas Resultados Localidad de Ciudad Bolívar Incremento en Secundaria - Calendario A						
AÑO	SECTOR	LENGUAJE	MATEMÁTICA	CIENCIAS	GENERAL CIUDAD BOLIVAR	GENERAL DISTRITO
	Oficial	116,2	88,1	88,5	97,6	105,2
1999	Privado	117,9	90,8	93,8	100,8	116,0
	Total	116,9	89,2	90,6	98,9	110,4
	Oficial	151,8	99,1	103,4	118,1	119,8
2001	Privado	164,1	104,9	112,3	127,1	131,1
	Total	155,2	100,7	105,9	120,6	124,6
	Oficial	31%	12%	17%	21%	14%
Incremento*	Privado	39%	16%	20%	26%	13%
	Total	33%	13%	17%	22%	13%
Escala de 0 a 306 puntos						
* (año 2001 - año 1999) / año 1999						

## 2.11 DEZPLAZADOS

El desplazamiento forzado consiste en un evento de la vida de carácter extremo, cuyos efectos representan a menudo una ruptura potencialmente terminante en la sostenibilidad de la generación y en la calidad de vida de quienes lo padecen.

El proceso de reconstrucción se vuelve necesariamente transgeneracional en términos de tiempo y ciclos de vida, y relacionado con costos altísimos en términos de reconstrucción de identidad, equilibrio psicológico, capacidad de generar de manera sostenible recursos mínimos en lo económico, activos y relaciones sociales y culturales.

Las localidades de mayor pobreza y, en general, las que forman parte del anillo periférico de la ciudad son las que alojan el mayor número de desplazados.

La localidad de Ciudad Bolívar es un ejemplo de ello ya que, como se observa en el cuadro 21, muestra los mayores registros de población desplazada con una participación del 26,3% dentro del total de desplazados que llegan al Distrito.

**Cuadro 21. Población desplazada por localidades. Enero 2001–octubre 2002**

Localidad	No. de personas	% <sup>1)</sup>
Ciudad Bolívar	1.646	26,3
Kennedy	672	10,7
Bosa	637	10,2
Usme	519	8,3
Rafael Uribe	363	5,8
San Cristóbal	328	5,2
Suba	267	4,3
Engativá	259	4,1
Santa Fe	222	3,5
Tunjuelito	199	3,2
Fontibón	141	2,3
Puente Aranda	103	1,6
Usaquén	100	1,6
Chapinero	98	1,6
Fuera Bogotá	97	1,6
Mártires	64	1,0
Antonio Nariño	59	0,9
Teusaquillo	42	0,7
Barrios Unidos	42	0,7
La Candelaria	32	0,5
Sumapaz	2	0,0
Sin información	365	5,8
<b>Total</b>	<b>6.257</b>	<b>100</b>

<sup>1)</sup>Corresponde al número de desplazados registrados en la localidad como porcentaje del total registrado en el Distrito.

Fuente: Red de Solidaridad Social, Unidad Territorial de Bogotá (UTB).

## **2.12 EL MEDIO AMBIENTE EN CIUDAD BOLÍVAR**

Ciudad Bolívar presenta, además, una problemática ambiental compleja en la que se conjugan diversos factores de contaminación ambiental producto de la explotación de canteras, las chimeneas de las industrias, los mataderos clandestinos y la quema de huesos de animales, el relleno sanitario - Doña Juana y la disposición de desechos a campo abierto.

Ciudad Bolívar se ha caracterizado porque en su crecimiento no planificado han predominado los desarrollos subnormales como consecuencia del fenómeno migratorio provocado por los procesos de violencia de las últimas décadas y de la búsqueda continua de otras oportunidades de desarrollo.

Esta localidad es la que más desplazados recibe, llegando a albergar actualmente al 26,3% del total de los que llegan al Distrito, ya que el total asciende a 6.257 y a Ciudad Bolívar llegan 1.646 personas.

Esta situación ha producido una acelerada multiplicación de asentamientos con alta densidad poblacional, ubicados en zonas de difícil acceso y riesgo ambiental, generando problemas en el buen funcionamiento de las entradas peatonales y vehiculares, en la adecuación y mantenimiento del espacio público, en la cobertura de servicios públicos y en la adecuada dotación de equipamientos.

La localidad afronta una carencia en la cobertura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en algunos sectores, en los que las condiciones de urbanización han dificultado la conexión a las redes. Los asentamientos más antiguos que se han generado bajo estas condiciones, han alcanzado con el paso del tiempo mayores dotaciones de infraestructura y están más consolidados.

Ciudad Bolívar es la localidad que menos dotaciones tiene con relación al total de su población, y presenta el segundo indicador más bajo de parques y zonas verdes por habitante con solamente 1,94 m<sup>2</sup>/hab.

La localidad presenta también un complejo problema de espacio público, pues el desarrollo urbano no planificado ha conducido a que el espacio público sea prácticamente inexistente en los sectores en los que predominan los asentamientos subnormales.

En la malla vial también se reflejan los efectos de la conformación ilegal de los predios de la localidad, pues no sólo hay una gran deficiencia en la interconexión de las vías locales sino que, además, buena parte de ellas se encuentran en un avanzado estado de deterioro.

### **2.13 EQUIPAMIENTOS DE SALUD**

En Ciudad Bolívar Integran los equipamientos de salud, el conjunto de instituciones de la red pública hospitalaria, privada y mixta de la seguridad social en salud, que tienen como objetivo principal administrar, suministrar y prestar servicios integrales de salud, de tercero, segundo y primer nivel de atención a la comunidad a través de: intervenciones de aseguramiento; promoción de la salud; prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad; además deben ejercer un control a los factores de riesgo en los diferentes niveles de atención a las personas y al medio ambiente<sup>41</sup>.

---

<sup>41</sup> Significa que la entidad aseguradora rige y controla los procesos en atención y en salud para que se garantice su prestación con buena calidad.

Las Empresas Promotoras de Salud (EPS) son las responsables de la afiliación, del registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, encargadas de garantizar el Plan Obligatorio de Salud (POS) directa o indirectamente a sus afiliados.

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (IPS) son los organismos encargados de prestar los servicios en el nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios de las EPS, dentro de los parámetros y principios establecidos en la Ley 100 de 1993, obedeciendo a los principios de calidad y eficiencia. Las IPS, de acuerdo con su naturaleza jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, prestan servicios de salud como servicio público a cargo del Estado o como parte del servicio público de seguridad social en salud. Las IPS del nivel I de atención, se caracterizan por la atención básica prestada por puestos y centros de salud; los hospitales locales, que cuentan con servicios de consulta externa y odontológica, urgencias y hospitalización, bajo la atención de médicos generales; además, están los Centros de Atención Médica Inmediata (CAMI). El primer nivel de atención tiene los siguientes grados:

Primer grado: compuesto por las Unidades Básicas de Atención (UBA), presta servicios básicos de salud, atendidos por un equipo de salud que cuenta con médico, odontólogo, trabajadora social, auxiliar de enfermería, promotor de saneamiento y promotores de salud.

Ciudad Bolívar cuenta con 17 IPS públicas de primer nivel de atención, adscritas a la Secretaría Distrital de Salud, clasificadas así:

7 Unidades Primarias de Atención en salud  
(UPAS), 5 Unidades Básicas de Atención en Salud  
(UBAS), 3 Centros de Atención Médica Inmediata

(CAMI), un hospital de primer nivel de atención y el hospital de Meissen, que es de segundo nivel de atención. En esta localidad se localizan, además, 89 instituciones prestadoras de servicios de salud privadas. La UPZ San Francisco concentra el mayor número de equipamientos de salud, seguida por Ismael Perdomo, Jerusalén y Lucero.

Se observa que los equipamientos de salud no alcanzan a cubrir la población y sus necesidades en lo referente a la atención hospitalaria, adicional las personas del barrio Santa Bibiana, nos expresaron su inconformismo dada la falta de calidad humana en la prestación del servicio, en la oportunidad de citas, tratamientos y cirugías. Aunque la Localidad de Ciudad Bolívar cuenta con el apoyo del estado se refleja una deficiente administración de los recursos asignados, al igual que como se muestra a continuación, la presencia del estado no es suficiente para afrontar los innumerables problemas de la Localidad.

## **CAPITULO 3**

### **PLAN ACADÈMICO DE FORMACIÒN EMPRESARIAL**

#### **3.1 FUNDAMENTACIÒN PRÀCTICA DEL PLAN ACADÈMICO DE FORMACIÒN EMPRESARIAL**

Con el fin de facilitar el análisis de la información que se obtuvo a partir del plan, se hace necesario conocer el concepto de Plan Académico, el cual tomando algunos componentes de la metodología Investigación, Acción, Participación, (IAP), es posible definirlo como, “la estructura de conocimientos objetivos, metodologías y sistemas de evaluación que buscan el mejoramiento de la calidad de vida de las personas a las cuales se pretende llegar”.

Los resultados que a continuación se van a exponer, son producto de la concertación entre los planteamientos y necesidades de capacitación en temas de administración que hizo la comunidad y los investigadores, teniendo en cuenta los elementos más representativos de formación empresarial, los cuales se fundamentan en las características específicas de la población. De igual manera, este plan surge de la interacción entre la comunidad, los investigadores y algunas instituciones que como la personería, participaron de manera activa, en el desarrollo de esta investigación. A esta institución se le debe que el sujeto hubiese sido la “Asociación Para un Mejor Vivir”

La “Asociación Para un Mejor Vivir”, se constituyó el 10 de mayo de 2006, su representante Legal es la señora Maria Cristina Rosero Cabrera, el objeto social está centrado en “realizar actividades y programas que propendan por el desarrollo integral y gremial de las personas asociadas”, por ello al contactar al señor Personero y exponerle el interés de realizar un Plan Académico de Formación Empresarial, halló pertinente contactar a María Cristina, quien desde



un inicio y por espacio de aproximadamente un (1) año, ha hecho el acompañamiento para conocer a las personas y ha brindado a los investigadores toda la colaboración para que éste proyecto sea posible.

Maria Cristina, es una persona muy comprometida con la comunidad, le gusta servir, conoce a cada una de las personas, sus necesidades y expectativas, posee un liderazgo importante, por tanto en el momento en que se le presentó la propuesta de desarrollar un Plan Académico de Formación Empresarial, se interesó, no solamente por su contenido, el cual lo consideró interesante porque aporta directamente al objeto social de su Asociación y por ende, beneficia la comunidad. Además, el hecho de estar involucrada la Universidad de la Salle, le da un sello de garantía, seriedad y responsabilidad a la tarea que emprenden los investigadores.

Los Investigadores en representación de la Universidad de la Salle y en su interacción con la comunidad elaboraron un tejido

## **3.2 JUSTIFICACIÓN**

### **3.2.1 Justificación Administrativa.**

Con los cambios actuales por los que atraviesan las economías del mundo como la globalización y específicamente con el Tratado de Libre Comercio, se hace necesario que tanto las pequeñas como las grandes empresas afiancen su liderazgo, intensifiquen el servicio al cliente y realicen estudios exhaustivos al mercado, para buscar nuevos nichos de tal manera que se puedan mantener competitivas.

De igual manera, deben establecer sus factores críticos, establecer procesos dinámicos que permitan la maximización de sus recursos, sin dejar de lado el

talento humano, el cual se constituye como la base fundamental para que se logren los objetivos y el éxito empresarial.

Con base en lo anterior, el Plan Académico de Formación Empresarial, busca de manera integral fortalecer los conocimientos de la comunidad, sujeto de dicho plan, en planeación estratégica la que contiene la misión, la visión, los valores y los objetivos, así como las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA).

Asimismo, mediante el estudio de caso, se busca que los participantes aprehendan las ventajas competitivas, la calidad, el servicio al cliente, los costos y gastos en que se incurre para la generación de ganancias, sin olvidar aspectos fundamentales como el trabajo en equipo, el liderazgo, la toma de decisiones que son parte del proceso administrativo.

### **3.2.2 Justificación Constitucional.**

La Constitución Política, artículo 67, “proclama, la educación como un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.

El programa busca brindar la oportunidad de ampliar los conocimientos de algunos de los propietarios de los negocios del barrio Santa Bibiana, porque el Gobierno no alcanza a cubrir en su totalidad las necesidades de las personas en temas relacionados con la educación y capacitación, aun cuando es un derecho

constitucional. Por tanto, de alguna manera las personas que tienen la oportunidad de obtenerla, deben participar en la transmisión de la misma y de esta manera contribuir a generar nuevas oportunidades en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

### **3.2.3 Justificación Práctica.**

Según Mary Parker Folleto: “La administración es vista ahora como el elemento fundamental de la industria. Es la buena administración la que atrae el crédito, la que atrae trabajadores, la que atrae clientes. Además, vengan los cambios que vengan, sea la industria propiedad de capitalistas individuales o del Estado o de los trabajadores, siempre tendrá que administrarse. La administración es una función permanente del negocio”.

De lo anteriormente expuesto, se puede establecer que los programas de capacitación deben incluir contenidos y propiciar metodologías que permitan tomar contacto con los problemas actuales de los propietarios de los diferentes negocios en que existen en Ciudad Bolívar.

De igual manera el objetivo no es tan solo la transmisión de información sino la comprensión e interiorización de los diferentes conceptos y el desarrollo de habilidades para analizar y aplicar los conocimientos adquiridos, al igual que la participación activa de cada uno de los participantes para que con el estudio de caso, las experiencias vividas, por ejemplo, se evalúen diferentes situaciones que se pueden presentar en la Administración y el cómo solucionarlas.

En consideración a lo anterior el Programa planteado por el Plan Académico, deberá considerar en lo posible:

Conocimiento:

Sobre todo lo pertinente al proceso administrativo, como la planeación, la organización, la dirección y el control de procesos, para lograr organizar sus ingresos, incrementar sus ventas, y generar un crecimiento sostenible.

Habilidades para aplicar el conocimiento:

Para identificar, analizar y resolver problemas de todo nivel, tanto en el ámbito de los negocios, como el ámbito político, social y familiar, al desarrollar las capacidades para la toma de decisiones, el liderazgo y el trabajo en equipo.

### **3.3 OBJETIVOS DEL PLAN ACADÉMICO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL**

#### **3.3.1 De Administración.**

Brindar a los participantes conocimientos y herramientas que les permitan desarrollar habilidades para aplicar el proceso administrativo, de manera idónea en sus empresas.

#### **3.3.2. De formación.**

- Posibilitar capacidades en los participantes, para plantear objetivos, manejar y controlar procesos, actividades y tareas.
- Contribuir al desarrollo y capacitación de los participantes para lograr el manejo eficaz y eficiente de sus negocios.
- Reforzar el nivel de conocimientos, las habilidades, para que la experiencia de las personas se complemente con los conocimientos teóricos y puedan aplicarlos, logrando éxito en sus actividades, maximizando los recursos.

### **3.4 ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA**

Se desarrolló a través de los investigadores titulares de este trabajo, de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de la Salle, en la modalidad de programa semi - escolarizado, con la asesoría directa del Director de proyecto y con la participación de varios docentes de la Universidad que se han involucrado con el programa.

### **3.5 ASPECTOS LOGÍSTICOS**

Se tienen en cuenta tres aspectos a saber:

#### **3.5.1 Talento Humano.**

El equipo humano está conformado principalmente, por los líderes del proyecto, las personas que participan activamente en el plan de capacitación, los docentes que con el aporte de su conocimiento y asesoría facilitan la puesta en marcha del plan y varios funcionarios públicos que permiten el contacto con la población.

#### **3.5.2 Recursos Materiales.**

Se cuenta con las instalaciones del comedor comunitario dotado para la implementación del Plan, cuadernos, esferos, lápices, refrigerios y transporte, y demás elementos de logística. Por otra parte, se cuenta con el conocimiento empírico de la gran mayoría de las personas que participan en el desarrollo del Plan Académico, como aspecto relevante para afianzar los objetivos del mismo.

#### **3.5.3 Recursos Financieros.**

Los recursos serán en su totalidad portados por los estudiantes de la Universidad de la Salle, los cuales fueron invertidos de la siguiente manera:

<b>RECURSOS FINANCIEROS UTILIZADOS DURANTE EL DESARROLLO DEL PLAN ACADÉMICO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL</b>	
<b>Concepto</b>	<b>Valor (Pesos)</b>
Gastos de Traslado (Transporte, Combustible, Parqueadero)	\$ 335.000
Refrigerios y Premios	\$ 42.000
Utiles Escolares (Cuadernos, Lápices, Borradores, Esferos Marcadores, Etc..)	\$ 34.000
Gastos Inaguracion	\$ 40.000
Gastos Clausura	\$ 40.000
Material Didáctico (Cartilla) Impresión, Anillado, Etc..	\$ 270.000
Otros Gastos	\$ 30.000
<b>Total Recursos Financieros</b>	<b>\$ 791.000</b>

#### **3.5.4 Recursos Institucionales.**

Entre las entidades que se encuentran vinculadas al “Plan de Formación Empresarial” están: La asociación para un buen vivir, la Universidad de la Salle, La personería Local de Ciudad Bolívar.

### **3.6 CARACTERÍSTICAS DEL PLAN**

- La interdisciplinaridad: Para el desarrollo de este programa se necesitan variadas profesiones que aporten en su especialidad su especificidad en el tema.
- Coordinación Armónica de distintas dimensiones del conocimiento: A través de los diferentes profesionales que abordan los temas motivo de estudio.

### **3.7 POBLACIÓN MUESTRAL**

#### **3.7.1 Análisis de la Demanda.**

El objetivo principal que se persigue con este análisis, es determinar y medir las necesidades y expectativas de las personas propietarias de negocios, pequeñas, y medianas empresas, del barrio Santa Bibiana en Ciudad Bolívar.

Dentro de las visitas realizadas se encontró un perfil de personas con mucho deseo de superación, con experiencias difíciles, con una antigüedad en el barrio de 12 a 15 años aproximadamente, con sus negocios propios, dado que adquirieron sus lotes y posteriormente fueron construyendo, pero también personas que no toman la decisión de iniciar por temor, o personas que se conforman con su suerte.

Dentro de las personas que participaron en el plan, se encuentra el señor Cruz, quien posee dinamismo, versatilidad en el hablar y carisma. Argumenta el señor cruz -“Llegué desde hace 12 años al barrio, soy del Tolima, no tenía nada, porque todo lo dejé y me vine, hasta la mujer y los hijos que ya están grandes, empecé vendiendo tamales en la esquina en una enramada, me fue muy bien, y por eso compré este lote, poco a poco le he ido metiendo cositas, ya eché la plancha del segundo piso donde funcionan los billares, aquí abajo está el juego de tejo y la cerveza, no me quejo, conseguí mujer que me dejó en la calle porque se fue con mi mejor amigo, pero aún así aquí estoy y me siento muy bien”.

#### **3.7.2 Clasificación de la Demanda.**

En relación con su oportunidad, dado que tenemos una demanda insatisfecha, porque el Estado no alcanza a cubrir las necesidades del mercado.

En relación con su necesidad, ya que nuestra población pertenece a una sociedad que requiere apoyo y herramientas para su desarrollo, con el fin de mejorar sus ingresos, su calidad de vida, entre otros, y su crecimiento personal.

En relación con temporalidad, porque es continúa, ya que día a día existe aumento en la población por ende en la demanda.

### **3.8 FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS**

#### **3.8.1 Fuentes Primarias.**

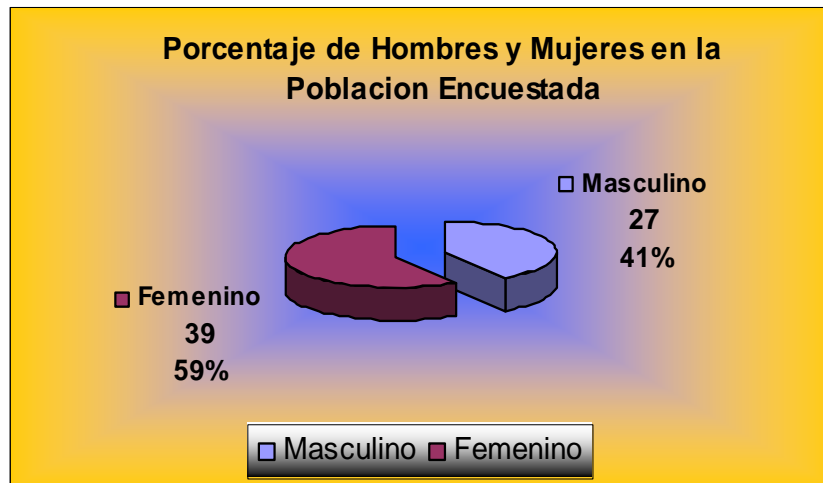
Se considera como fuente primaria, aquel instrumento que facilita la obtención de la información de manera directa, dentro de las fuentes primarias se ha establecido utilizar la encuesta, fuente que será manejada de manera escrita. (Anexo 1.

#### **3.8.2. Fuentes Secundarias.**

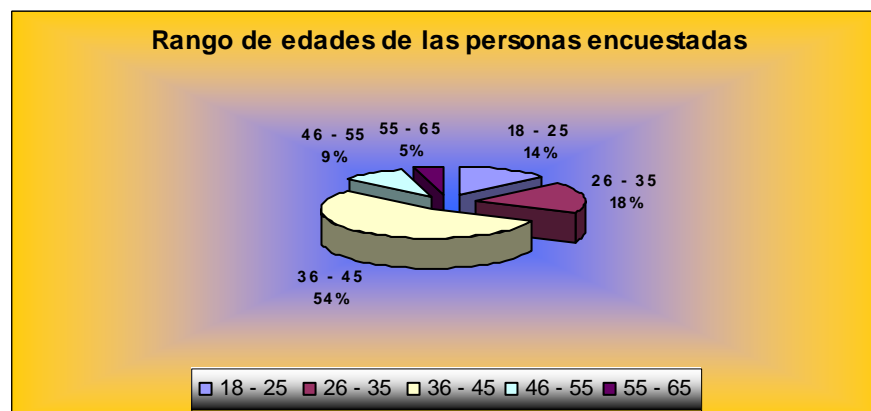
Después de realizar una revisión sobre los textos que brindan un soporte para diseñar y estructurar el “Plan Académico con Formación Empresarial”, se estableció que los relacionados a continuación son los que manejan temas importantes sobre la Formulación de Proyectos, involucrando la planeación, dirección, organización y control, los aspectos de la ética en las ONG, la creación de empresas solidarias, la economía y la eficiencia, factores fundamentales para llevar a cabo el proyecto.



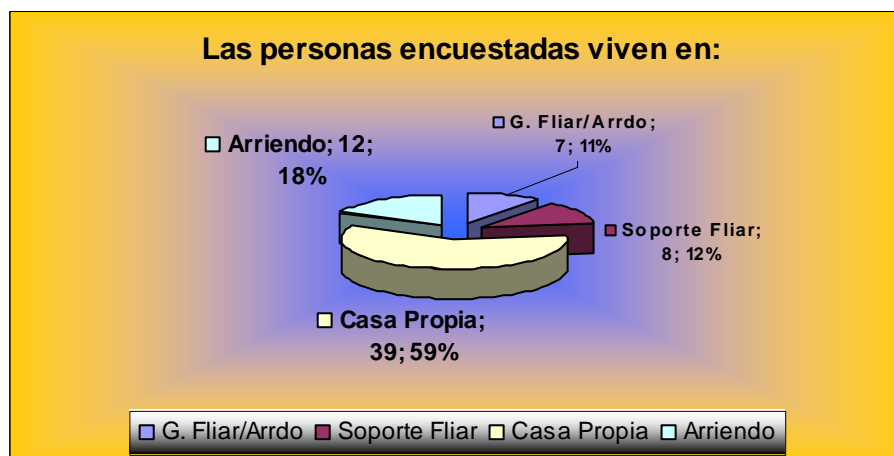
### 3.8.3. Análisis y Resultados de la Encuesta.



Se observa que en la población de Santa Bibiana, el 59% corresponde a mujeres y el 41% a hombres. La gran mayoría de mujeres son cabeza de familia, y en ellas recae la responsabilidad del hogar en cuanto a educación de los hijos y al sustento de la familia, dado que se presenta con mucha frecuencia el abandono por parte de su pareja.



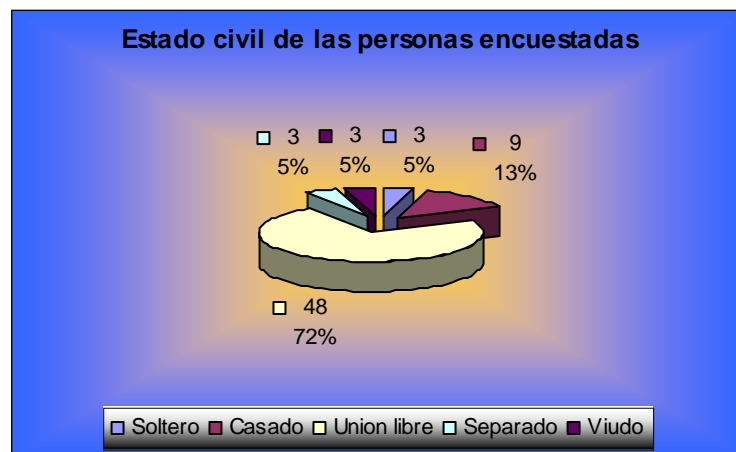
Así mismo, la encuesta refleja que el mayor número de personas se encuentra en las edades comprendidas entre los 36 y 45 años, con un porcentaje del 54%, seguido por el rango de edades de 26 a 35 años con un 18% y en el rango de 18 a 25 años el 14%. Lo anterior demuestra que la población se encuentra en una edad productiva y que en su gran mayoría corresponde a personas desplazadas por la violencia. Se suman a ellos sus familiares en tercer grado como las nueras o yernos y posteriormente los hijos, a quienes les transmiten sus conocimientos para que continúen con los negocios que ellos han emprendido. Se evidencia que la violencia afecta a los mas jóvenes, dado que es en el rango de 18 a 25 años, donde se presentan mas muertes por suicidio.



Se encuentra que el mayor porcentaje, 59%, corresponde a las personas que poseen su casa propia, y este resultado corrobora los testimonios de las personas en las diferentes visitas de campo realizadas, ya que una de las motivaciones para las personas que se trasladaron al barrio Santa Bibiana, fue precisamente el dejar de pagar arriendo para lograr obtener su vivienda propia.

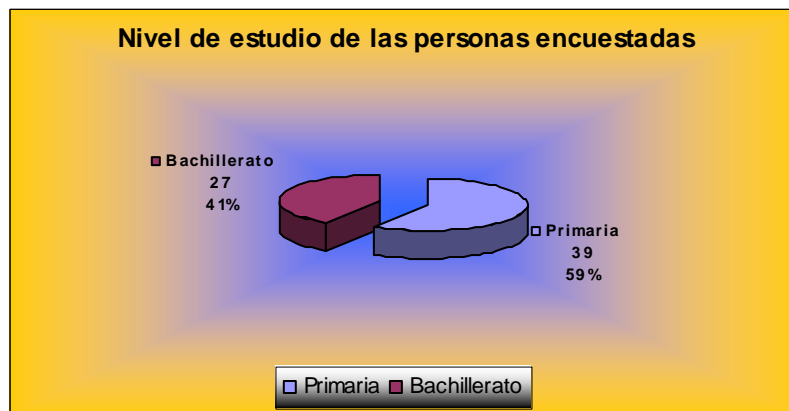
El porcentaje que le sigue son las personas que pagan arriendo y que asciende al 18%, seguido por las personas que viven en la casa de sus padres (12%) y el

tercer resultado nos muestra un 11%, que aunque viven en casa de sus padres y/o familiares pagan arriendo. Las familias muchas veces las conforman los suegros, cuñados, con los respectivos padres.



Nos reflejan las cifras que el 72% vive en unión libre, tan solo el 13% ha contraído matrimonio, y el 15% restante se encuentra dividido entre los solteros, separados o viudos.

Para estas personas vivir en unión libre, significa libertad para terminar su relación en cualquier momento, significa no tener ataduras ni responsabilidades. Las personas separadas no manejan el concepto de la separación frente a los bienes, lo que se posee es para los hijos y la ex-esposa.



Se refleja que el 59% de las personas tan solo ha cursado la primaria y que el 41% posee el bachillerato. Se confirma con éstos datos las estadísticas del DANE sobre el analfabetismo que es muy superior dadas las edades, pero se pudo evidenciar que una de las prioridades de los padres es la educación de sus hijos.



Este resultado, evidencia algunos aspectos que representan gran interés en la población, se encuentra principalmente el mercadeo con una participación del

39%, seguido por temas como Contabilidad con una participación del 30%, Atención al cliente con el 24% y costos con el 17%, en la población encuestada.

Así mismo se podría establecer que estas personas ven con mayor importancia la atención al cliente y todo lo relacionado con el mercadeo, dado que son personas que manejan un mercado muy pequeño (el propio barrio) y su objetivo principal es encontrar la manera de poder abrir nuevos mercados y conocer las diferentes maneras de hacerlo, de igual forma se puede observar que existe un interés menor en cuanto a los temas relacionados con la Contabilidad, pues son aspectos que de una u otra forma ya tienen alguna experiencia dentro de sus propios negocios, no obstante, que también hacen parte importante en el Plan que se adelanta actualmente.



Al observar los resultados de la encuesta, se puede observar la importancia para la población encuestada de ciertos aspectos que contribuyen en el desempeño dentro de su grupo social como son: Toma de decisiones con el 34%, Trabajo en

equipo con una participación de 26%, liderazgo con el 26% de participación y solución pacífica de conflictos con el 14%. Para poder analizar estas cifras, es conveniente aclarar la situación de esta población, debido a los constantes inconvenientes que se generan al interior de este grupo, bien sea por temas relacionados con el aspecto laboral, familiar o social.

De allí la necesidad de estas personas de profundizar en estos temas, puesto que facilitarían y contribuirían de manera representativa, en una mejora para el mejoramiento de la calidad de vida y para la convivencia tanto familiar como social. Sin duda estos aspectos son fundamentales para garantizar el crecimiento personal, laboral y familiar, en cualquier grupo social ya que son la base para garantizar el logro de los objetivos que las personas.

El Plan Académico de Formación Empresarial, se diseñó teniendo en cuenta las necesidades planteadas por la comunidad en la encuesta realizada, con temas que buscan responder a las expectativas sobre los diferentes temas como Planeación, Mercados, Servicio al cliente, Contabilidad, Costos, Liderazgo, Trabajo en equipo, Toma de Decisiones, temas que ellos manejan empíricamente en su diario vivir, pero que desean reforzar mediante algunos conocimientos más sólidos que les permitan una mejora en sus ingresos y por lo tanto en su calidad de vida.

De igual manera, las encuestas permitieron conocer aspectos fundamentales para establecer la metodología, ya que mediante la misma se pudo establecer que a las personas les gusta en su orden, el estudio de caso, la práctica, las dinámicas y lo teórico. De igual manera se establece la importancia de involucrar el tema de manejo de conflictos porque no solamente se presentan en el núcleo familiar sino con los vecinos.

En cuanto al estudio de caso, se realizó una visita a una panadería, para realizar el análisis DOFA, dentro del cuál se tuvo en cuenta, el Servicio al Cliente, el manejo del cliente difícil, la oportunidad en el servicio, la calidad tanto del servicio como de los productos, el aseo, las ventajas competitivas, como el tener variedad de productos ó cercanía de los mismos, el costo, el sencillo, y la publicidad entre otros.

Dentro del Análisis personal de DOFA, se encontró que una debilidad marcada en la gran mayoría de personas fue el mal genio, muchas veces resultado de los problemas económicos, dentro de las oportunidades, la proyección que pueden realizar por el crecimiento personal, en diferentes frentes de la Localidad.

Dentro de las fortalezas se encontró que su liderazgo, experiencia, conocimiento empírico y compromiso para lograr la superación, son las más representativas. En cuanto a las amenazas, se mantiene latente los recursos que el Gobierno destine y que se espera no se desvíen como es lo común, así como la violencia. A continuación se hace referencia a cada uno de los aspectos importantes que se destacaron en el desarrollo de este ejercicio, entre los más importantes se destacan:

## **DEBILIDADES**

### Manipulación de Alimentos

Este es uno de los aspectos relevantes en cuanto a debilidades se refiere, puesto que para el desarrollo de la actividad de este negocio, se requiere alto grado de capacitación, instrumentos adecuados, lugares, espacios y aseo, por parte de las personas directamente relacionadas con esta, los cuales se encuentran debidamente controlados y reglamentados por las instituciones competentes en este campo.

### Ubicación en el Barrio

La ubicación de este negocio presenta falencias, puesto que se encuentra en una calle que no pertenece a una vía principal, por lo cual no transita gran número de personas, adicionalmente por que sus alrededores no son favorables para el desarrollo de esta actividad, tanto así, que en el frente se encuentra un desagüe de aguas negras, el cual la gente del mismo barrio, lo viene utilizando como botadero de basura, generando así un problema grave de salubridad, y gran desconfianza en las personas hacia los productos que allí se ofrecen.

### Percepción de los clientes

De acuerdo con lo que se enunciaba anteriormente, la percepción de los clientes no ha sido la mejor, afectados quizá, por factores internos como externos del propio negocio, uno de ellos y que ya se analizó anteriormente es la ubicación geográfica del mismo, como también, la manipulación de la materia prima, la cual se encuentra al aire libre y en un espacio no adecuado para ello, sin duda influyen de manera importante y directa al crecimiento del negocio. Por lo tanto se hace necesario realizar especial énfasis en estos aspectos, con el fin de lograr mayor



credibilidad en sus productos, convirtiendo esta debilidad en una gran oportunidad para el logro de los objetivos propuestos.

#### Falta Variedad de Productos

Respecto a la competencia, y dados los bajos niveles de capacitación que se tiene, sumados a los escasos recursos económicos, no es posible tener gran variedad de productos, lo que facilitaría la comercialización de los mismos. Por lo tanto, si se enfatiza en este aspecto tan importante para esta actividad, es posible tener una mejor perspectiva sobre esta debilidad.

### **OPORTUNIDADES**

#### Otorgamiento de Subsidios por parte de la Administración

El gobierno central se encuentra trabajando en varios programas de inversión social, entre los cuales se encuentra la asignación de subsidios a la población menos favorecida y con menores oportunidades de crecimiento, por lo tanto, este aspecto se constituye como una oportunidad importante para incentivar la creación de empresa.

#### Vinculación a Programas Comunitarios

En el barrio se desarrollan varios programas comunitarios, uno de los cuales está relacionado con el comedor comunitario, en el que se promueven los desayunos a los niños del sector. Esta sería una gran alternativa para incrementar las ventas, la percepción y el reconocimiento por parte de sus habitantes,

#### Cobertura del Mercado

Dados los índices de crecimiento de la población y el gran número de personas que llegan en busca de oportunidades de vivienda al barrio, la cobertura de

mercado por parte de su actividad económica, puede convertirse en una gran alternativa para los propietarios de este negocio y para el logro de sus objetivos

#### Plan Académico de Formación Empresarial

Este tipo de programas, en su mayoría fomentados por instituciones educativas como la Universidad de la Salle, se constituyen como una de las alternativas para que las personas de los sectores menos favorecidos, y que no cuentan con la capacidad económica para acceder a los diferentes planes de capacitación, se actualicen en las diferentes áreas para la sostenibilidad de sus negocios.

#### Programas de Financiación

Actualmente, existen varias entidades del sector público y privado que con el apoyo del gobierno central están proporcionando planes de financiación con facilidades de pago, para aquellos microempresarios y madres cabeza de familia que pertenecen a los estratos más bajos, puedan acceder para la ampliación y sostenimiento de sus negocios

### **FORTALEZAS**

#### Mano de Obra e Instalaciones Propias

Gracias a que la mano de obra es directa por parte de los propietarios, este factor sin duda se constituye como una gran fortaleza respecto a la competencia, toda vez que un negocio dirigido directamente por su propietario, en primera instancia reduce costos en varios aspectos como: mano de obra, ahorro en materia prima, menos desperdicio y mayor compromiso, entre otros.

### Horario de Atención

Teniendo en cuenta que las instalaciones en donde se desarrolla la actividad de este negocio es propio, y adicionalmente, a que sus propietarios residen en este mismo lugar, el horario de atención a los clientes es bastante amplio, si se tiene en cuenta que respecto a la gran mayoría de los demás negocios que existen en el barrio, las personas que los atienden deben trasladarse hacia y desde los diferentes barrios aledaños, lo cual hace mas difícil para ellos el tema de los horarios

## **AMENAZAS**

### Más y Mejores Productos por Parte de la Competencia

En los demás negocios del barrio se evidencia que el servicio al cliente, el aseo, la distribución y la variedad de productos, son fundamentales en las políticas de sus propietarios, por lo tanto de esta manera han logrado atraer más clientes sus negocios

### La Competencia.

Otros negocios del barrio ofrecen mejor comodidad, con espacios más iluminados y con mejor distribución en cuanto a instalaciones se refiere, que le reproporcionan al cliente un mayor grado de satisfacción, haciendo de su permanencia en el lugar un buen momento

<div>INTERNO</div> <div>ENTORNO</div>	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
OPORTUNIDADES	<b>F1.</b> Mano de Obra (propia)	<b>O1.</b> Otorgamiento de Subsidios por parte de la administración	<b>D1.</b> Manipulación De Alimentos	<b>O1.</b> Capacitación en proceso Administrativo
	<b>F2.</b> Atención al cliente	<b>O2.</b> Vinculación a programas comunitarios	<b>D2.</b> Ubicación en el Barrio	<b>O2.</b> Conocimiento de Mercado
	<b>F3.</b> Instalaciones Propias	<b>O3.</b> Cobertura en el mercado	<b>D3.</b> Percepción de los clientes	<b>O3.</b> Mejora de vías de acceso
AMENAZAS	<b>F1.</b> Horario de atención	<b>A1</b> Más y Mejores Productos por la competencia	<b>D1.</b> Espacio para el manejo de los alimentos	<b>O1.</b> Plan Académico de Formación Empresarial
	<b>F2.</b> Productos Frescos	<b>A2.</b> Competencia y Tecnología	<b>D2.</b> Falta Variedad de Productos	<b>O2.</b> Percepción de los clientes
	<b>F3</b> Instalaciones Propias	<b>A3.</b> Percepción de los clientes	<b>D3.</b> Falta de recursos económicos	<b>O3.</b> Programas de Financiación

El anterior gráfico, expone algunas de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, que prevalecieron en el estudio de caso, los cuales se encontraron en el desarrollo del análisis DOFA que se realizó, en conjunto con los participantes del Plan Académico de Formación Empresarial, y que adicionalmente se

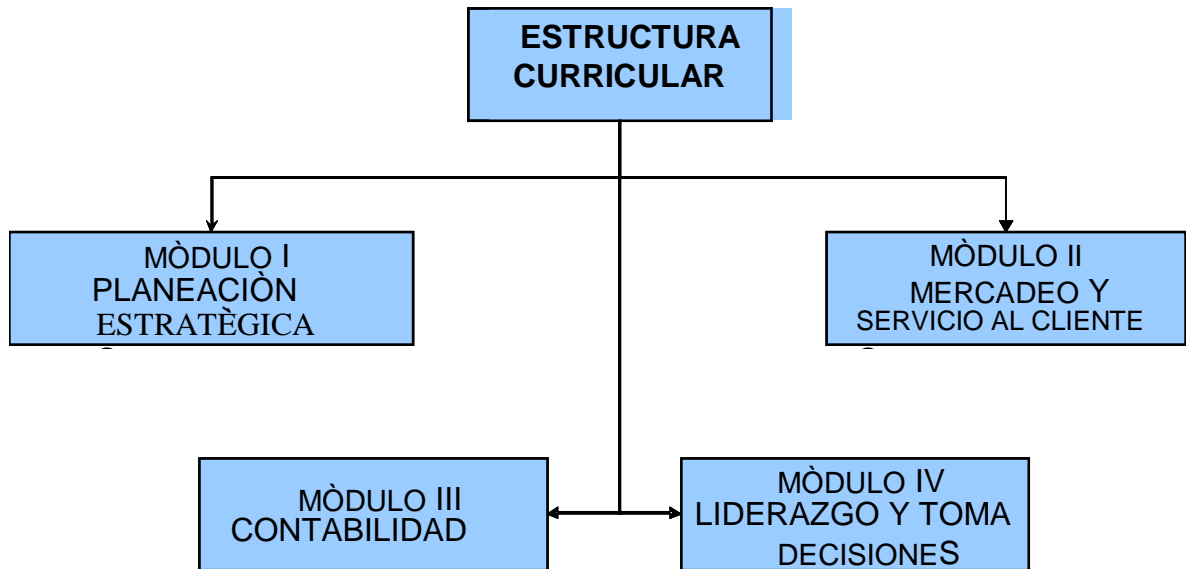
constituyo en un ejercicio que permitió evidenciar muchos aspectos que son importantes no solo para el negocio al cual se le practico el análisis, sino para todos aquellos negocios que actualmente poseen las personas que participaron.

De igual manera, el siguiente cuadro establece la relación que existe entre los puntos más importantes que se denotaron en el análisis DOFA, con el fin de construir estrategias que permitan a sus propietarios convertir las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades.

Es así como por ejemplo, en la matriz de relación Fortalezas / Oportunidades, es posible determinar como la Oportunidad Uno puede afianzar aun más la Fortaleza Dos, que para este caso consiste en mejorar la atención al cliente, gracias a que con el otorgamiento de subsidios por parte de la administración, los propietarios pueden destinar mayores recursos para tecnología, capacitación, entre otros aspectos para el crecimiento de sus negocios.

ENTORNO	INTERNO		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
OPORTUNIDADES	F1.		O1.		D1.	O1.
	F2.		O2.		D2.	O2.
	F3.		O3.		D3.	O3.
AMENAZAS	F1.		A1.		D1.	O1.
	F2.		A2.		D2.	O2.
	F3.		A3.		D3.	O3.

### 3.9 ESTRUCTURA CURRICULAR



### 3.10 ÀREAS Y CONTENIDOS

#### 3.10.1 Planeación Estratégica

##### 3.10.1.1 Objetivo.

Proporcionar al grupo herramientas para llevar a cabo la Planeación estratégica en sus negocios, con el fin del logro de los objetivos, de la optimización de los diferentes recursos – humanos, tecnológicos, físicos, financieros, de manera eficaz y eficiente, obteniendo productividad.

Contenido:

- Cómo establecer misión, visión, objetivos de una Empresa. Estudio Caso Práctico.

- Análisis de DOFA (Debilidades – Oportunidades – Fortalezas – Amenazas).
- Análisis de Factores Críticos
- Estrategias

INTENSIDAD HORARIA	
Valores, Principios	
Proyecto de vida	3 Horas
Planeación estratégica	6 Horas

### **3.10.2 Mercadeo y Servicio al Cliente.**

#### **3.10.2.1. Objetivo.**

Proporcionar al grupo herramientas para aumentar la participación en el mercado, teniendo en cuenta aspectos fundamentales como la calidad, el servicio al cliente y la competencia.

#### **3.10.2.2. Contenido.**

- Producto Vs. Servicio
- Las ventajas competitivas
- La competencia
- Estrategias Individuales – Servicio al cliente

INTENSIDAD HORARIA	
Mercadeo y Servicio Al Cliente	6 Horas

### **3.10.3 Contabilidad y Presupuestos**

**3.10.3.1 Objetivo.** Proporcionar al grupo los conocimientos que le permitan manejar con mayor claridad los aspectos contables, los cuales ayudan a conocer la situación financiera de una empresa, para la toma de decisiones oportuna, ya sea para ampliar el negocio o para establecer la operación.

### **3.10.3.2 Contenido.**

- Introducción a la contabilidad financiera
- Definición de empresa y su clasificación
- Definición de sociedad y su clasificación
- Principios y fundamentos de la contabilidad financiera
- Sistemas de inventarios
- Punto de Equilibrio, Costos y su clasificación

INTENSIDAD HORARIA	
Contabilidad y Presupuestos	6 Horas

### **3.11.4. Aspectos Legales – Comerciales – Jurídicos.**

**3.11.4.1 Objetivo.** Proporcionar al grupo herramientas que les permitan cumplir con los diferentes requisitos legales para el funcionamiento de los negocios y suministrar algunos conocimientos claves en el aspecto jurídico que permitan mejorar las relaciones intrafamiliares y conocimiento sobre los estamentos del estado, que les permitan recurrir crecer como comunidad.

### **3.11.4.2 Contenido.**

- Escrituración, cámara de comercio
- Rut
- Impuestos.

INTENSIDAD HORARIA	
Aspectos Legales Comerciales - Jurídicos	3 Horas



### **3.11.5 Liderazgo y Toma de Decisiones.**

**3.11.5.1. Objetivo.** Motivar y fortalecer el conocimiento de si mismo, (valores, aptitudes y limitaciones) para lograr cambios personales que posibiliten el logro de mayores beneficios para la comunidad.

### **3.11.5.2. Contenido.**

- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Toma de decisiones
- Ética y relaciones interpersonales y vecinales
- Manejo de situaciones de conflicto.

<b>PLAN ACADEMICO DE FORMACION EMPRESARIAL</b>	
<b>INTENSIDAD HORARIA</b>	
Valores, Principios Proyecto de vida	3 Horas
Planeación estratégica	6 Horas
Mercadeo y Servicio Al Cliente	6 Horas
Contabilidad y Presupuestos	6 Horas
Aspectos Legales Comerciales - Juridicos	3 Horas
Liderazgo y Toma de decisiones,	6 Horas
Total	30 Horas

### **3.12 METODOLOGÍA**

La metodología fue práctica y participativa. En este sentido, el contenido de cada uno de los módulos, se desarrolló a través de: dinámicas de integración grupal, charlas, conversatorios de los investigadores y docentes invitados, desarrollo de

guías de trabajo, desarrollo de talleres, ejercicios de aplicación, estudio de caso, etc.

- Se realizó el estudio de caso en el cuál se evaluaron todos los temas de manera integral.

### **3.13 EVALUACIÓN**

La evaluación se realizó mediante cuestionario y preguntas abiertas al término de cada módulo, se elaboraron cuestionarios, discusiones a nivel grupal, entre otros, y se entregaron los resultados en la siguiente cesión, realizando la retroalimentación respectiva. Se hicieron los reconocimientos respectivos y se incentivaron a las personas que obtuvieron los mejores resultados y tuvieron la mejor actitud y realizaron investigaciones por su iniciativa.

Dentro de los temas que presentaron cierta dificultad estuvo el establecer la Visión, Misión, por tanto se dio un soporte para que cada uno de los propietarios lograra establecerla de acuerdo con su objeto social. De igual manera el determinar el punto de equilibrio, por el desconocimiento de las personas en el tema contable y financiero. Se contó con el apoyo del Docente Carlos Torres, quién de manera idónea y profesional, logró transmitir las bases para su comprensión.

El liderazgo, el trabajo en equipo, la ética y las relaciones interpersonales fueron los aspectos con puntuación más alta, ya que los propietarios de los negocios del Barrio Santa Bibiana, son personas que desde sus conocimientos empíricos, su experiencia y madurez, tienen claro los principios éticos desde lo personal y lo empresarial.

RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN, EN EL DESARROLLO DEL PLAN ACADÉMICO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL		
MODULOS	TEMAS	PROMEDIO
Planeación Estratégica	Determinar Visión, Misión	2.5
	Análisis DOFA	3.5
	Estrategias	4.0
Mercadeo y Servicio al Cliente	Producto Vs. Servicio	3.0
	Ventajas Competitivas	2.5
	La Competencia	3.0
	Servicio al Cliente	3.0
Contabilidad	Definición de Empresa	3.5
	Principios Fundamentales de la Contabilidad	3.0
	Inventarios	3.5
	Punto de Equilibrio	2.0
Aspectos Legales / Comerciales	Escrituración, Cámara de Comercio	3.0
	Rut	3.0
	Impuestos	3.0
Liderazgo y toma de decisiones	Liderazgo	4.5
	Trabajo en Equipo	4.0
	Toma de Decisiones	4.0
	Ética y relaciones Interpersonales	4.5
	Manejo de Situaciones de Conflicto	3.5

Nota. Los promedios estan dentro del rango de 1,0 a 5,0

## **CONCLUSIONES**

La experiencia obtenida durante la puesta en marcha del Plan Académico de Formación Empresarial tuvo aceptación entre los participantes, los docentes que aportaron sus conocimientos y en general, de la comunidad del barrio Santa Bibiana de la Localidad de Ciudad Bolívar, ya que permitió potenciar el liderazgo empresarial basándonos en las habilidades que poseen las personas en el manejo de sus negocios, y porque se pudo observar, la calidad humana y los deseos de salir adelante de dicha comunidad.

En el marco de la Administración de Empresas, los módulos impartidos fueron producto de la interacción de los investigadores con la comunidad y la aplicación de una encuesta, que permitió conocer las necesidades específicas de la comunidad, siendo éste el mayor de los aportes del trabajo a ésta.

De acuerdo con lo anterior, los módulos que se trataron fueron los siguientes:

- Planeación estratégica
- Mercadeo y Servicio al cliente
- Contabilidad
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Toma de decisiones.

Una de las herramientas utilizadas que permitió integración, conocimiento de las personas y el desarrollo de los módulos de forma participativa, fue el Análisis del DOFA, (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y amenazas), porque no solo se tuvo en cuenta el contexto de los negocios, sino que se llevó al plano personal,

experiencia enriquecedora que fortaleció los lazos entre cada uno de los participantes.

La metodología utilizada por parte de los investigadores en el desarrollo de la capacitación, tales como los talleres, el estudio de caso, las dinámicas, sirvieron para proyectar y desarrollar las aptitudes de las personas, así mismo permitió que los investigadores afianzaran su liderazgo y practicara diferentes técnicas, con lo cual pusieron a prueba su capacidad de transmitir los conocimientos adquiridos.

De igual manera, queda como experiencia propia de esta investigación, que el trabajo interinstitucional, especialmente entre el sector público y privado, posibilitan en un Administrador de Empresas, la opción de una proyección social en favor del crecimiento comunitario y el fortalecimiento de su perfil profesional idóneo y siempre con actitud ética hacia el respeto y la opción por los pobres.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ALCAN, Félix. Las Reglas del Método Sociológico. Paris. 1904.

BACA URBINA, Gabriel. Evaluación de Proyectos. Editorial Mc Graw Hill. 4ª. Edición. 2001.

BAUTISTA, Joaquin. COMPANYYS, Ramon.

BERNAL, César Augusto. Metodología de La Investigación para Administración y Economía. Editorial Prentice Hall. 2000.

BURBANO RUIZ, Jorge E. ORTIZ GÓMEZ, Alberto. Presupuestos Enfoque Moderno de Planeación y Control de Recursos. Editorial, Mc Graw Hill. 2ª. Edición. 2003.

CARDONA RAMÍREZ, Carlos. Fundamentos de Administración. Bogotá D.C. Eco Ediciones. Segunda Edición.

CERTO, Samuel. Administración Moderna. Bogotá, D.C. Prentice Hall. 2001.

COROMINES, Albert. Gestión de proyectos. Barcelona. Ediciones de la UOC. 1998. 71 p.

LELAND, Karen. BAILEY, Keith. Servicio al Cliente para Dummies. Grupo Editorial Norma. Noviembre de 2001.

MERRIL, Harwood F. (Compilación). Clásicos de la Administración. Primera Edición. 1971. Editorial Limusa S.A.

OHMAE, Kenichi. La Mente del Estratega. Bogotá. Abril 1985. Editorial McGraw Hill. México S.A. de CV.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA. Diplomado en Habilidades Gerenciales con énfasis en Servicio.

ROCHER, Guy. Introducción a la Sociología General. Editorial Herder. 11ª Edición. Definición de la Cultura.

TORNÈ J., Puig. ROWLEY, Jennifer. Proyectos Informáticos: Planificación, Desarrollo y Control. Madrid. Paraninfo. 1994. The electronic library. 4<sup>th</sup> ed. London. The library Association. 1998.

WEBER, Max. Theory of Social and Economic Organization, Oxford University Press. Nueva Cork. 1947.

# **ANEXO 1**



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**HACIA LA REALIZACIÓN DE UN PLAN ACADÉMICO DE FORMACIÓN EMPRESARIAL**

Estudiantes: Consuelo Caldas Castillo  
Javier Mauricio Botia G.

**Objetivo de la encuesta:** Obtener información veraz y actualizada, del perfil de las personas que viven en el barrio Santa Bibiana, así como de algunos aspectos sociales, económicos, culturales, entre otros, con el fin de proporcionar mayor acercamiento a la realidad que vive la comunidad del barrio y facilitar el diseño del Plan Académico con Formación Empresarial.

Agradecemos que sus respuestas sean sinceras y objetivas en procura de lograr el objetivo.

Nombre (Opcional): \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Sexo: F \_\_\_\_ M \_\_\_\_

Edad: 18-25 \_\_\_\_ 26-35 \_\_\_\_ 36-45 \_\_\_\_ 46-55 \_\_\_\_ 56 \_\_\_\_ 65 \_\_\_\_ 66 en adelante \_\_\_\_

1. Lugar de Nacimiento: \_\_\_\_\_ Dpto: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_

2. Estado Civil: Soltero(a): \_\_\_\_ Casado(a): \_\_\_\_ Viudo(a): \_\_\_\_ Unión Libre: \_\_\_\_ Separado(a) \_\_\_\_

3. No. de personas a Cargo: \_\_\_\_

4. Vive en: Arriendo: \_\_\_\_ Familia: \_\_\_\_ Propia: \_\_\_\_ Otra \_\_\_\_ cual? \_\_\_\_\_

5. Estudios Realizados: Primaria: \_\_\_\_ Bachillerato: \_\_\_\_ Técnico \_\_\_\_ Tecnológica \_\_\_\_

Universitaria \_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_ cual? \_\_\_\_\_

6. Sus ingresos Mensuales son de: Menos de \$200.000 \_\_\_\_ de \$200.001 a \$300.000 \_\_\_\_  
de \$301.000 a \$400.000 \_\_\_\_ de \$401.000 a \$ 500.000 \_\_\_\_ de \$501.000 a \$ 600.000 \_\_\_\_  
Más de \$600.000 \_\_\_\_

7. Sus ingresos provienen de: Empleo: \_\_\_\_ Negocio Propio: \_\_\_\_ cual? \_\_\_\_\_  
Otro: \_\_\_\_ cual? \_\_\_\_\_

8. Cuánto dinero mensual emplea para recreación de su grupo familiar: Menos de \$20.000 \_\_\_\_  
de \$21.000 a \$50.000 \_\_\_\_ de \$51.000 a \$100.000 \_\_\_\_ de \$101.000 a \$150.000 \_\_\_\_ más de  
\$150.000 \_\_\_\_.

9. Qué formas de recreación realiza con su grupo familiar:

No realiza: \_\_\_\_ Parque: \_\_\_\_ Tejo: \_\_\_\_ Rana: \_\_\_\_ Billar: \_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_

cual? \_\_\_\_\_

10. Cree usted que el ingreso familiar influye en la violencia intrafamiliar?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_

11. En el Plan Académico con Formación Empresarial, marque con una X, los temas que para usted indiquen mayor importancia.

- ✓ Trabajo en equipo : \_\_\_\_
- ✓ Toma de decisiones : \_\_\_\_
- ✓ Liderazgo : \_\_\_\_
- ✓ Solución Pacífica de Conflictos : \_\_\_\_
- Otro : \_\_\_\_\_

12. ¿Considera usted que participar en el Proceso de Formación Empresarial mejoraría su negocio y por tanto, su calidad de vida?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_

13. Califique de 1 a 5 de acuerdo con su importancia, los aspectos de la Administración de su negocio le gustaría reforzar:

- ✓ Contabilidad : \_\_\_\_\_
- ✓ Costos : \_\_\_\_\_
- ✓ Atención al Cliente : \_\_\_\_\_
- ✓ Mercadeo : \_\_\_\_\_
- ✓ Otro : \_\_\_\_\_

14. ¿Le gustaría que en el proceso de Formación Empresarial se desarrollaran talleres:

Con los negocios del barrio? (estudio de caso) \_\_\_\_\_ Teóricos : \_\_\_\_ Prácticos \_\_\_\_\_ Con  
dinámicas \_\_\_\_\_

15. ¿Cree usted necesaria la capacitación de Formación Empresarial, para crear o fortalecer su propio negocio ?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_

---

Gracias por su Atención!!!!

# **ANEXO 2**

## **LA PLANEACIÓN**

*Es una actividad constante que tiene lugar en toda la empresa. La planeación es decidir por adelantado:*

- ✓ *Que hacer*
- ✓ *Cuando hacerlo*
- ✓ *Como hacerlo*
- ✓ *Quien ha de hacerlo*
- ✓ *Donde estamos y hasta donde queremos ir?*

## **PROCESO DE PLANEACIÓN**



## **LA MISIÓN**

*Se refiere a quienes somos y que hacemos, tiene en cuenta el Objetivo mayor, el Propósito Fundamental de sus operaciones, tiene en cuenta al cliente, y a los miembros que la componen.*

## **LA VISIÓN**

*Es como nos queremos ver en el futuro. Debe ser deseable, realista, clara y flexible, para que se tenga en cuenta los cambios.*

## **OBJETIVOS**

*Es lo que se espera lograr, en un periodo de tiempo definido.  
Muestran el progreso y el desempeño de la empresa.*

## **LOS VALORES**

*Son el distintivo del individuo o del grupo e influye en las acciones de las personas tanto en lo personal como en la empresa.  
(Responsabilidad, honestidad, cumplimiento).*

## **ESTRATEGIA**

*La Estrategia es el “Plan de Acción” de una empresa para posicionarse en el mercado, conducir sus operaciones, competir con éxito, atraer y satisfacer a los clientes y lograr los objetivos.  
Ejemplos:*



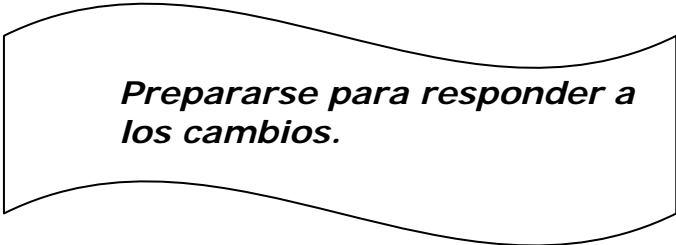
***Vencer a la competencia***



***Realizar alianzas***



***Aprovechar las oportunidades***



***Prepararse para responder a los cambios.***

## ***QUE ES UN PROYECTO?***

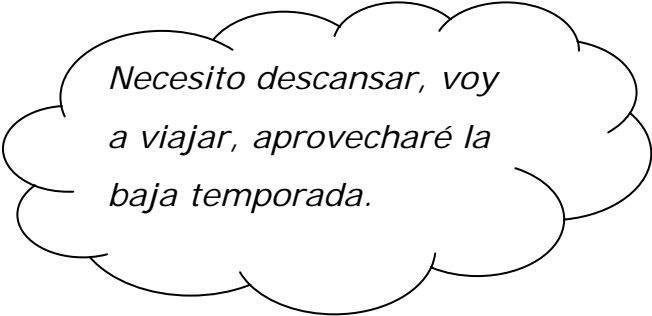
*Es todo aquello que se sale de la rutina, que se aparta de lo que es normal, de lo que constituye la actividad cotidiana de una empresa. Los proyectos nacen de la comprobación y definición de un problema. Cualquier proyecto implica la realización planificada de un conjunto de actividades interrelacionadas. Se dispone de unos recursos económicos y humanos que hay que organizar y disponer.*

## ***FASES DE UN PROYECTO***

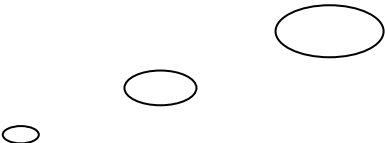
### ***1. ANÁLISIS.***

*En esta fase hay que determinar con precisión cuáles son las necesidades que hay que satisfacer, así como cuáles son las oportunidades que hay que aprovechar.*

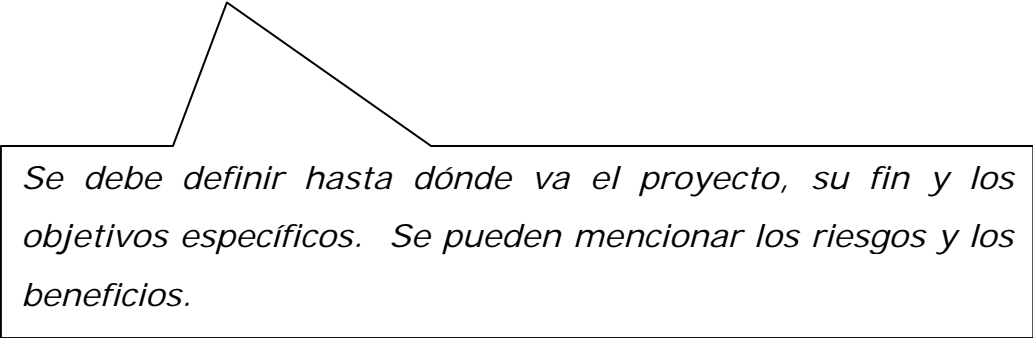
*Las necesidades constituyen el motor, la fuerza que impulsa los proyectos. Es importante establecer prioridades.*



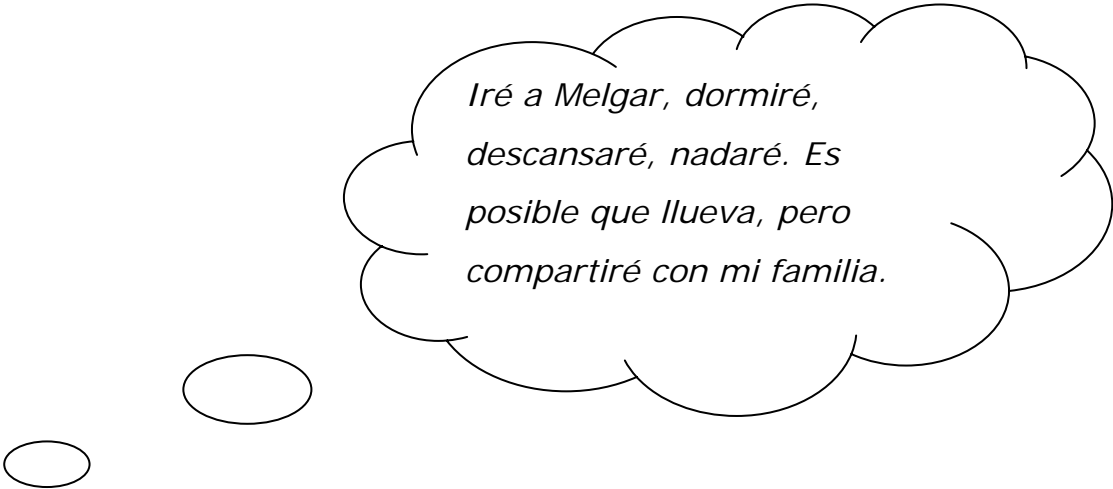
*Necesito descansar, voy a viajar, aprovecharé la baja temporada.*



## 2. DEFINICIÓN DEL PROYECTO

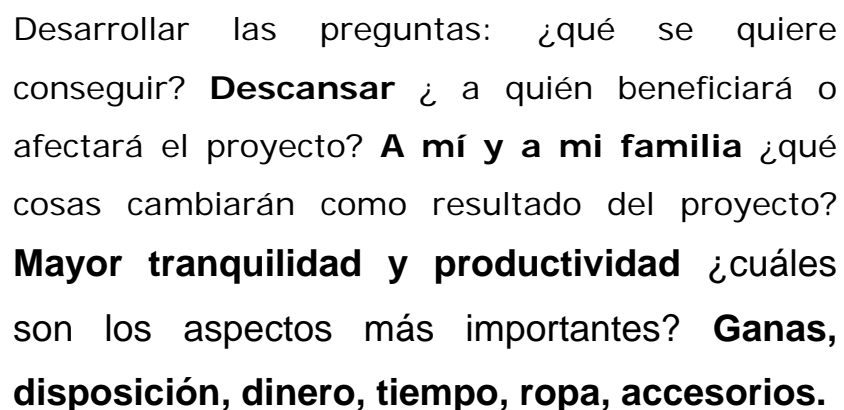


*Se debe definir hasta dónde va el proyecto, su fin y los objetivos específicos. Se pueden mencionar los riesgos y los beneficios.*



*Iré a Melgar, dormiré, descansaré, nadaré. Es posible que llueva, pero compartiré con mi familia.*

## 3. ALCANCE

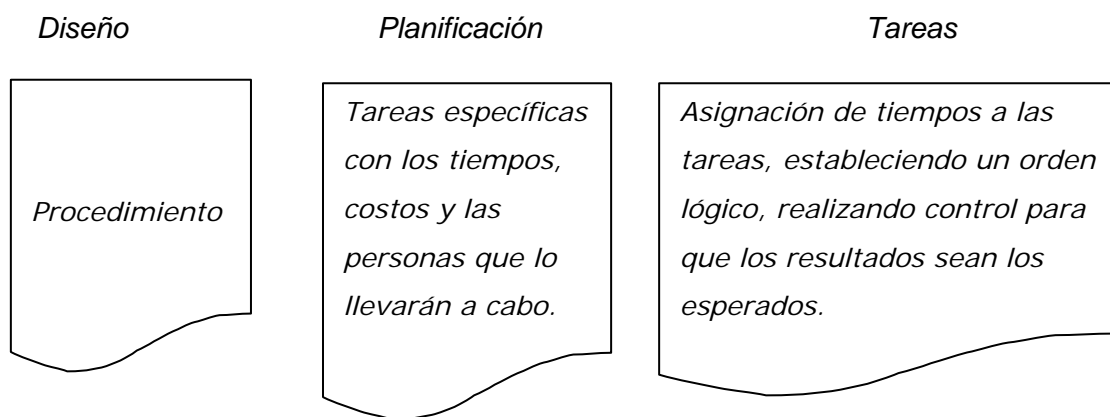


Desarrollar las preguntas: ¿qué se quiere conseguir? **Descansar** ¿a quién beneficiará o afectará el proyecto? **A mí y a mi familia** ¿qué cosas cambiarán como resultado del proyecto? **Mayor tranquilidad y productividad** ¿cuáles son los aspectos más importantes? **Ganas, disposición, dinero, tiempo, ropa, accesorios.**

#### 4. FINALIDAD

*Debe ser precisa y concreta. Descansar, renovarme, y pasar un rato agradable con mi familia .....*

*El diseño del proyecto, es un documento descriptivo que reflejará de forma precisa y concreta cómo se pueden llevar a cabo los objetivos generales y específicos que se han propuesto. La definición de requerimientos debe ser una descripción clara y detallada.*





## **MERCADOS**

### **Para tener en cuenta**

- ✓ Quién es nuestro cliente?
- ✓ Cual será nuestro cliente?
- ✓ Qué espera el cliente de nosotros?
- ✓ Estamos satisfaciendo sus necesidades?

## **ELEMENTOS QUE APORTAN VALOR AGREGADO**



## **SERVICIO AL CLIENTE**

*Una de las herramientas más eficaces y usadas por las empresas para diferenciarse de su competencia y desarrollar una ventaja competitiva sostenible es el servicio al cliente. Al desarrollar una estrategia de servicio al cliente se deben enfrentar tres decisiones básicas:*

- ✓ Qué servicios se ofrecerán ?*
- ✓ Qué nivel de servicio se debe ofrecer ?*
- ✓Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios?.*

*Los dos activos más importantes de una empresa son sus clientes y su equipo de trabajo, y solo aquellas que tengan personal competitivo, productos o servicios de calidad y un excelente servicio podrán garantizar un posicionamiento efectivo y perdurable en el mercado.*

*Para que el servicio sea excelente se requiere delegar adecuadamente, entrenar intensamente al empleado que tiene contacto directo con el cliente, darle toda la información que deba manejar en su cargo y proporcionarle estrategias de servicio que garanticen la fidelidad de la persona que llega a la empresa.*

*El cliente se ha convertido en el protagonista alrededor del cual giran todas las estrategias de mercadeo, lo cuál implica:*

*Cultivar y fomentar una mejor relación con todos los clientes.*

*Trabajar conjuntamente con los clientes para establecer alianzas y asociaciones.*

*Convertir al cliente en el eje principal de toda estrategia empresarial.*

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

## **CONTABILIDAD**

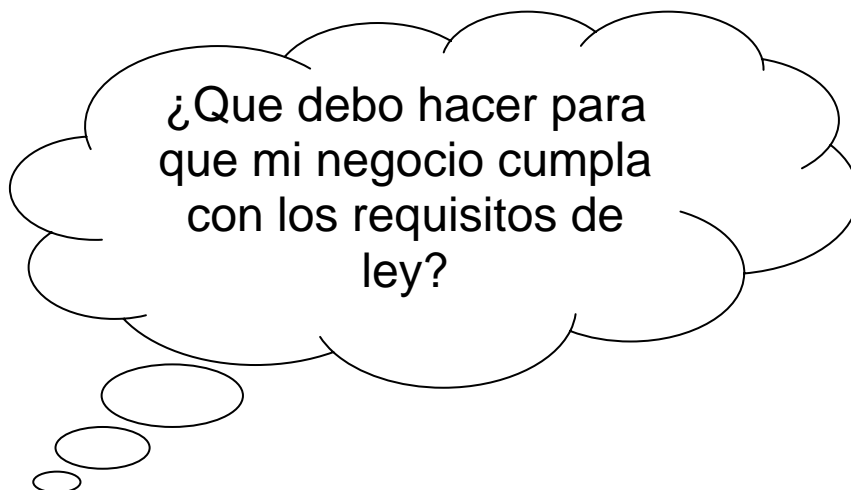
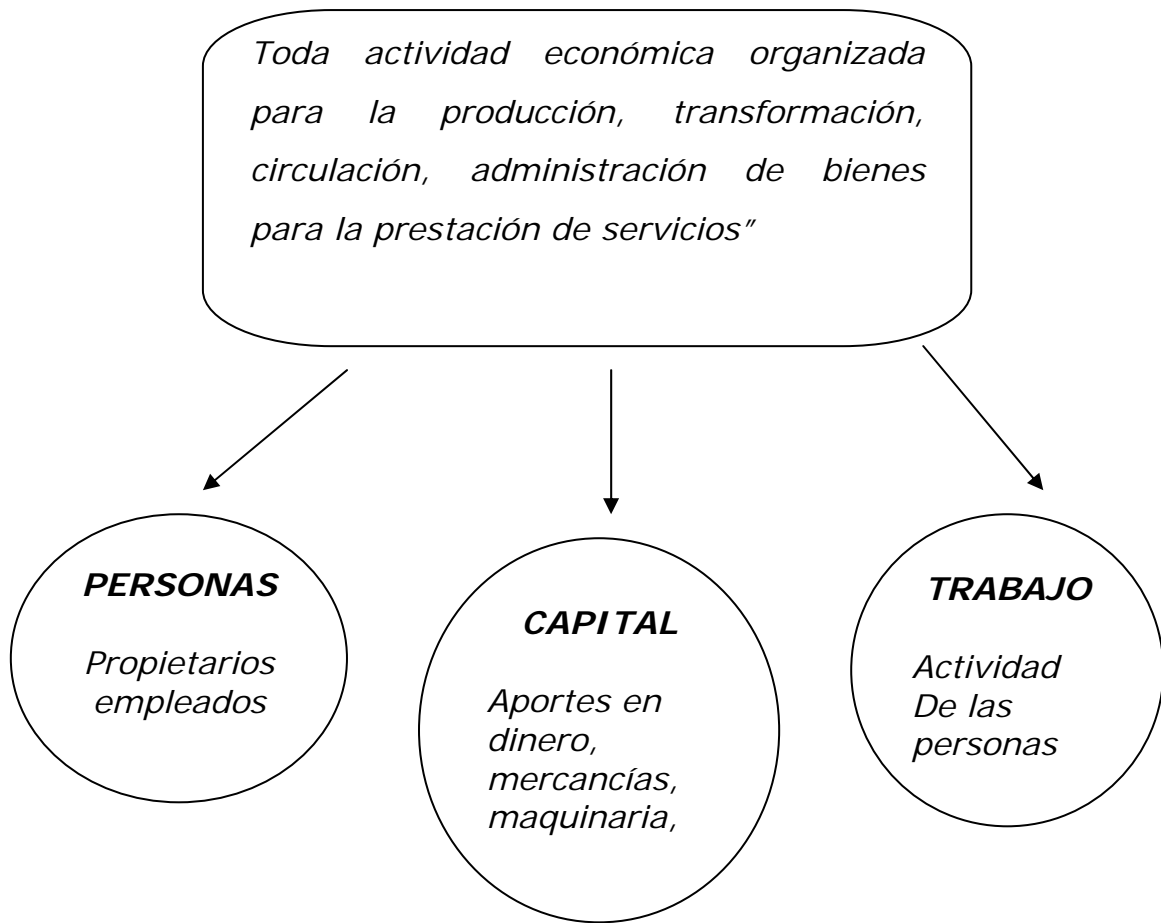
*Es la ciencia y técnica que enseña a recopilar, clasificar y registrar de una forma sistemática y estructural las operaciones mercantiles realizadas por una empresa, con el fin de producir informes que, analizados e interpretados, permitan planear, controlar y tomar decisiones sobre la actividad de la empresa.*

*Fórmula Fundamental:  $ACTIVO = PASIVO + PATRIMONIO$*

### **OBJETIVOS DE LA CONTABILIDAD**

- ✓ *Los objetivos de la contabilidad son establecer qué se tiene y qué se debe en un momento determinado.*
- ✓ *Analizar e interpretar los estados financieros de una empresa para la toma de decisiones.*
- ✓ *Llevar un control financiero de la empresa.*
- ✓ *Facilitar la elaboración de los presupuestos.*

## **EMPRESA**



Solo debes cumplir con  
los siguientes  
requisitos.....

- ✓ Autorización del nombre por parte  
de la Cámara de comercio.
- ✓ Escritura de Constitución (en  
Notaria).
- ✓ Inscripción en la Administración de  
Impuestos Nacionales (RUT y  
solicitud de NIT)
- ✓ Inscripción en Industria y Comercio
- ✓ Registro de Libros Oficiales en la  
Cámara de Comercio:
  - Libro Diario
  - Libro Mayor
  - Libro de Inventarios y Balances
  - Libro de Registro de Socios o  
accionistas
  - Libro de Actas.

## ***LOS COMERCIANTES***

¿Quiénes son comerciantes?

Las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles según el Art. 10 del Código de Comercio, se llaman..

**Comerciantes**



### ¿Quienes son comerciantes?

#### **Fácil!!!!**

Se dice que una persona  
es comerciante en los  
Siguietes casos..

- ❖ Cuando se halla Inscrito en el  
Registro mercantil.
- ❖ Cuando tenga un establecimiento  
de comercio abierto y..
- ❖ Cuando se anuncia al publico  
por cualquier medio



# **LAS CUENTAS**

Cuenta es el nombre que se utiliza para registrar, en forma ordenada, las operaciones que diariamente realiza una empresa.

## **Partes de una Cuenta**

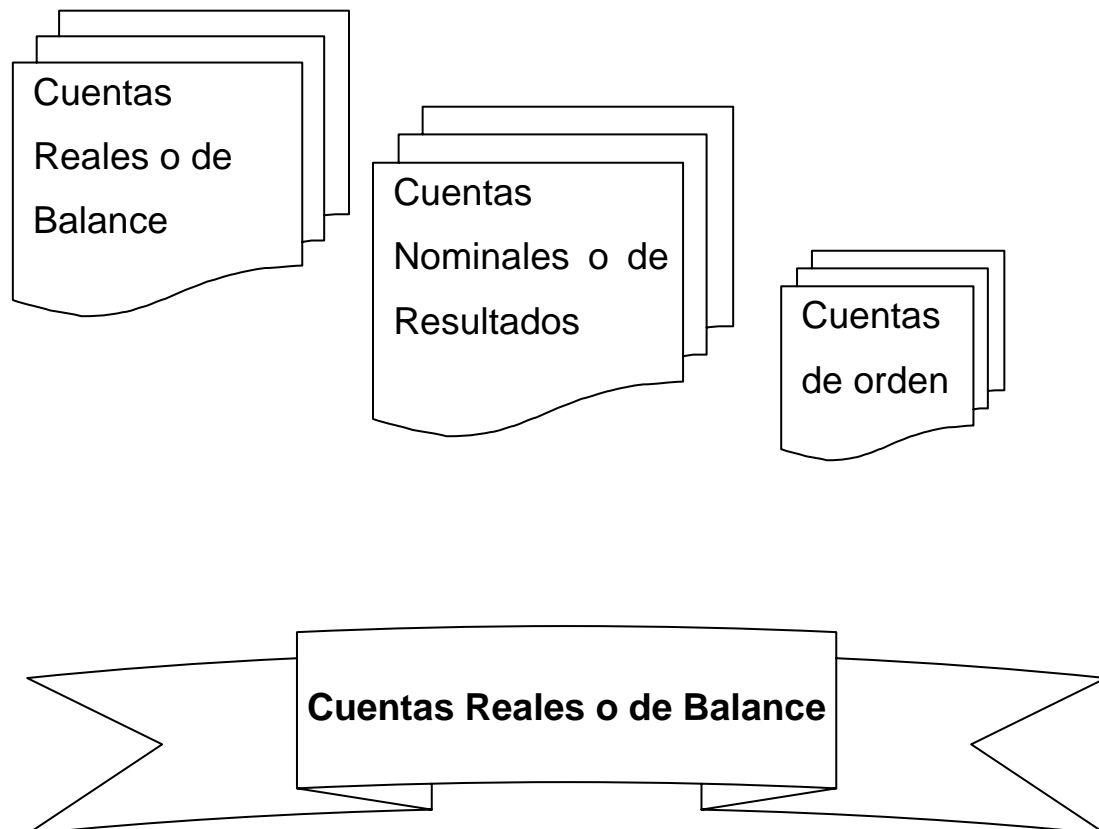
Una cuenta se compone de las siguientes partes, para cada una de las cuales se asigna una columna:

1. Título o nombre de la cuenta
2. Fecha
3. Detalle, concepto o descripción del registro
4. Movimiento débito
5. Movimiento crédito
6. Saldo donde se registra las diferencias entre el debe y el Haber

**¿. Como se Clasifican???**

Las cuentas representan las propiedades, derechos y deudas de una empresa en una fecha determinada; así mismo, los costos, los gastos y las utilidades en un periodo de tiempo determinado:

La clasificación de las cuentas está dada en tres grandes ramos así:



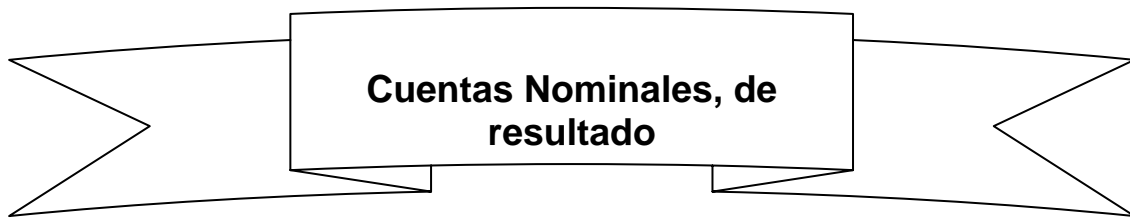
Las cuentas reales representan valores tangibles como las propiedades y las deudas; forman parte del balance de una empresa. Las cuentas reales, a su vez, pueden ser de Activo, Pasivo o Patrimonio.

a) Activo: Representan todos los bienes derechos apreciables en dinero, de propiedad de la empresa. Se entiende por bienes, entre otros, el dinero en caja o en bancos, las mercancías, los muebles,

los vehículos. **Estas cuentas empiezan y aumentan su movimiento en el Debe, disminuyen y se cancelan en el Haber, su saldo es débito.**

b) Pasivo: Representan todas las obligaciones contraídas por la empresa para su cancelación en el futuro. Son las deudas que debe pagar por cualquier concepto. **Estas cuentas empiezan y aumentan su movimiento en el Haber, disminuyen y se cancelan en el Debe, su saldo es crédito.**

c) Patrimonio: Matemáticamente el Patrimonio se calcula por la diferencia entre el Activo Y el Pasivo. Representa los aportes del dueño o dueños para constituir la empresa, y además incluye las utilidades y reservas. Este grupo constituye un Pasivo a favor de los dueños de la empresa, por lo cual **se maneja de igual forma que las cuentas del Pasivo.**



## Cuentas Nominales, de resultado

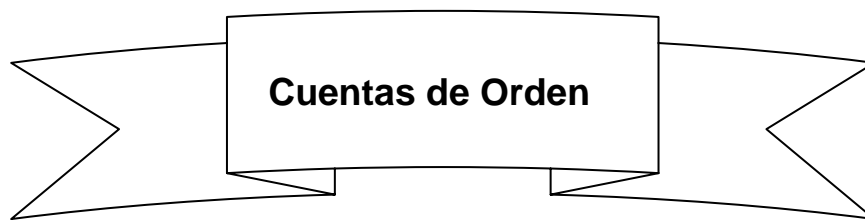
Las cuentas nominales son llamadas también de resultado porque al final de el periodo de tiempo llamado “periodo contable” en el cual se dan a conocer las utilidades, costos y gastos; y son transitorias por que se cancelan al cierre del mismo periodo.

Comprende las cuentas del Estado de Ganancias y Pérdidas: de Ingresos, Gastos y Costo de Ventas.

a) Ingresos: Son los valores que recibe la empresa cuando realiza una venta o presta un servicio con el fin de obtener una ganancia. **Estas cuentas empiezan y aumentan su movimiento en el Haber, normalmente no se debitan sino al final del ejercicio para cancelar su saldo.**

b) Gastos: Una empresa debe efectuar pagos por los servicios y elementos necesarios para su buen funcionamiento; esto constituye un gasto o una perdida porque esos valores no son recuperables. **Estas cuentas empiezan y aumentan su movimiento en el Debe, disminuyen y se cancelan en el Haber, su saldo es débito.**

c) Costo de Ventas: Representan el valor de adquisición de los artículos destinados a la venta. **Estas cuentas empiezan y aumentan su movimiento en el Debe, disminuyen y se cancelan en el Haber, su saldo es débito.**



Hay dineros, documentos y bienes que están en poder de la empresa y no son de su propiedad, sino que los ha recibido de otra empresa para su custodia, manejo o negociación.

Los dineros, documentos y bienes que conforman el grupo de cuentas de orden deudoras se manejan como las cuentas de Activo, por lo tanto su saldo es Débito. Ejemplo: Bienes y Valores **Entregados** en Custodia o Garantía.

Los bienes que se han recibido para custodia, manejo o negociación constituyen el grupo de cuentas de orden acreedoras, esta se manejan como cuentas del Pasivo, por lo tanto su saldo es Crédito. Ejemplo: Acreedores, bienes y Valores **Recibidos** en Custodia.

### Representación Gráfica de las Cuentas

Hay una forma sencilla de presentar una cuenta y es mediante la utilización gráfica que se asemeja a la letra T

Una cuenta representada en forma de T consta de las siguientes partes:

Sitio para escribir el nombre de la cuenta

+

Lado Positivo  
Lado Izquierdo

**RECIBE**

-

Lado Negativo  
Lado Derecho

**ENTREGA**

Toda Transacción económica o intercambio se basa en el trueque, por lo tanto deben intervenir como mínimo dos personas y cada una de ellas **recibe** algo, pero a la vez **entrega** algo. Por consiguiente, toda transacción económica se puede representar gráficamente en las Cuentas T.

**Ejemplo:**

(+) Positivo Lado izquierdo Recibe \$ 100.000	(-) Negativo Lado Derecho Entrega \$ 50.000	(+) Positivo Lado izquierdo Recibe \$ 50.000	(-) Negativo Lado Derecho Entrega \$ 100.000
Saldo de la cuenta \$50.000 Positivo			Saldo de la cuenta \$50.000 Negativo

El saldo de una cuenta se obtiene por la diferencia entre el lado positivo (recibe) y el lado negativo (entrega) de la misma cuenta. Existen Cuentas T de saldo positivo y Cuentas T de saldo negativo

**Manejo de la cuenta T**

**CUENTA T**

<b>Lado Positivo (+)</b>	<b>Lado Negativo(-)</b>
<b>Lado Izquierdo</b>	<b>Lado Derecho</b>
<b>Recibe</b>	<b>Entrega</b>
<b>Movimiento Débito</b>	<b>Movimiento Crédito</b>
<b>Debítese</b>	<b>Acredítese</b>
<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
<b>Cargo</b>	<b>Abono</b>
<b>Cárguese</b>	<b>Abónese</b>
<b>Deudor</b>	<b>Acreedor</b>

**Cuentas de Saldo Débito**

<b>(+)</b>	<b>(-)</b>
Aumentan por Movimientos Débito	Disminuyen por Movimientos Crédito
<b>Saldo Débito (+)</b>	

**Cuentas de Saldo Crédito**

<b>(+)</b>	<b>(-)</b>
Disminuyen por Movimientos Débito	Aumentan por Movimientos Crédito
	<b>Saldo Crédito (-)</b>

**Ejercicio:**

Camilo necesita dinero y lo pide a su padre con la promesa de devolvérselo en un año (\$1.000.000). Su padre se lo presta.

**Tanto Camilo como su padre reciben algo y a la vez entregan algo.**

❖ Análisis de la Operación Económica

Camilo:                      Recibe (+) dinero              \$1.000.000  
   Entrega (-) promesa                                      \$1.000.000

Si lo anterior lo representamos en las Cuentas T nos quedaría así:

D i n e r o		P r o m e s a	P a P á
Recibe (+) \$ 1.000.000		Recibe (+)	(-) Entrega \$ 1.000.000
\$ 1.000.000			\$ 1.000.000
Cuenta de Saldo Débito (Positivo)		Cuenta de Saldo Crédito (Negativo)	

Padre de Camilo:

❖ Análisis de la Operación Económica

   Recibe (+) Promesa      \$1.000.000  
   Entrega (-) dinero                                      \$1.000.000



Si lo anterior lo representáramos en las Cuentas T nos quedaría así:

D i n e r o ( B a n c o )		P r o m e s a	H i j o
Recibe (+)	Entrega (-)	Recibe (+)	(-) Entrega
	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	
	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	
<b>Cuenta de Saldo Crédito (Negativo)</b>		<b>Cuenta de Saldo Débito (Positivo)</b>	

- ✓ El saldo de la cuenta es la diferencia que hay entre los positivos y los negativos de la misma cuenta.
- ✓ Diferencia entre lo que se recibe y lo que se entrega de la misma cuenta.

Las cuentas representan las propiedades, derechos y deudas de una empresa en una fecha determinada; así mismo, los costos, los gastos y las utilidades en un periodo determinado

**Que bien!!!!**

Ahora, me gustaría saber sobre...

**¿QUE SON LOS INVENTARIOS Y PARA QUE SIRVEN?**

	<p>Pues...</p> <p>Básicamente <b>los inventarios de mercancías</b> se constituyen como la existencia, a precio de costo, de los artículos comprados o producidos por una empresa, para su comercialización y...</p> <p>Comprende todos aquellos artículos, materiales, suministros, productos en proceso, obras en construcción en curso, cultivos en desarrollo, productos terminados, semovientes, materiales, repuestos y accesorios, así como inventarios en tránsito. (Cuando se ha comprado fuera del país) o entregadas en consignación.</p>

### Materia Prima:

Registra el valor de los elementos básicos adquiridos a nivel nacional o internacional, para uso en el proceso de fabricación o producción y requieren procesamiento adicional.

El costo los constituirá el monto total del valor del artículo más los cargos incurridos hasta colocarlos en bodega para ser utilizados.

### Productos en proceso:

Registra el costo de los productos semi elaborados, es decir que poseen un cierto grado de terminación y para lo cual se ha incurrido en costos de materiales.

### Obras en Construcción:

Registra los diferentes componentes del costo como son: materiales, mano de obra, y demás costos de construcción incurridos para el desarrollo de cada obra.

Mercancías no fabricadas  
Por la empresa

Registra el valor de los bienes adquiridos para la venta por el ente económico que no sufren ningún proceso de transformación o adición y se encuentran disponibles para la venta.

**Y LOS COSTOS Y LOS GASTOS**

¿Qué serán?

Imagino que piensas en los costos y en los gastos¡¡ cierto?? Bueno...

**El costo**, puede decirse que se refiere a salidas de dinero o desembolsos hechos para adquirir bienes o servicios.

**Para resumir..**

El principal objetivo de los costos, es calcular lo que cuesta producir un artículo, o lo que cuesta venderlo, los costos que son necesarios para prestar un servicio, además de obtener la información necesaria para la producción, planear las actividades de una empresa y tomar decisiones con base en los costos.

**Para resumir..**

Los gastos: son el desembolso que se relaciona con las ventas, la administración y la financiación de ese bien o su producción, son egresos necesarios para producir Ingresos o Rentas.

**Costos del producto:**

Los costos de producción o manufactura, como su nombre lo indica son los propios de las industrias manufactureras, o sea aquellas empresas que convierten la materia prima o materiales, con ayuda de los trabajadores y de las maquinas, en productos terminados, también se pueden apreciar tres elementos:

- ❖ Materia Prima o Material Directo
- ❖ Mano de Obra Directa
- ❖ Costos Indirectos de Fabricación.

## **Costo de la Materia Prima:**

La materia prima que interviene directamente en la elaboración de un producto, se denomina material directo y es el primer elemento del costo.

El costo de los materiales se puede dividir en materiales directos y materiales indirectos.

### ✓ **Materiales Directos:**

Son los materiales que se pueden identificar en la producción de un artículo terminado, que se pueden asociar fácilmente con el producto; representan el principal costo de los materiales en la producción de ese producto. Ejemplo: La madera para la fabricación de una cama.

### ✓ **Materiales Indirectos:**

Son todos los materiales comprendidos en la fabricación de un producto diferente de los materiales directos.

Los materiales indirectos se incluyen como parte de los costos indirectos de fabricación (CIF). Ejemplo: El pegante usado para fabricar una cama, (grasas, aceites)

## **Costos de la Mano de Obra:**

Se denomina costo de mano de obra directa, el pago que se puede asignar en forma directa al producto, tales como salarios, prestaciones sociales. En otras palabras, es el esfuerzo físico o mental gastado en la fabricación de un producto, por lo tanto se constituye como el segundo elemento del costo.

El costo de la mano de obra se puede dividir en mano de obra Directa e Indirecta.



### **Mano de Obra Directa:**

Es toda la mano de obra directamente involucrada en la fabricación de un producto terminado que se puede asociar fácilmente con el producto.



### **Mano de Obra Indirecta:**

Es toda la mano de obra involucrada en la fabricación de un producto, que no se considera mano de obra directa. La mano de obra indirecta se incluye como parte de los costos indirectos de fabricación. Ejemplo: salarios de supervisores, obreros de mantenimiento, celadores, aseadoras.

### **Costos Indirectos de Fabricación:**

Son aquellos conceptos que no se pueden identificar directamente con la producción de un artículo específico.

También son conocidos como gastos generales de fábrica o de producción, son todos aquellos que no son ni materiales directos, ni mano de obra directa, como tampoco gastos de administración y ventas.

Hacen parte del tercer elemento del costo, los materiales indirectos, la mano de obra indirecta, los salarios de los empleados de oficinas de fábrica, supervisores, superintendentes, mantenimiento, horas extras, arriendo de la fábrica, impuesto predial, servicios públicos y demás que no intervienen en forma directa en la producción.

La suma de los dos primeros elementos del costo, o sea los Materiales Directos y la Mano de Obra Directa, es conocida generalmente en los medios industriales como **COSTO PRIMO**.

**Así es el comportamiento  
de los costos totales....**



**Costo Total:** Son la suma de todos los costos, materia prima, mano de obra directa y gastos indirectos de fabricación de una proceso productivo.

**Costo Total:**  
Costos Variables  
+ Gastos Fijos

### **Comportamiento de los Costos Totales:**

Los costos totales de una empresa aumentan cuando el volumen de producción aumenta, porque al aumentar la producción aumentan los costos variables (materia prima y mano de obra directa), pues son directamente proporcionales a la producción, los costos fijos permanecen constantes hasta determinado nivel de aumento en la producción.

**Así es el comportamiento de los costos Unitarios....**

**Costo Unitario:** Es todo lo cuesta producir una unidad o un artículo.

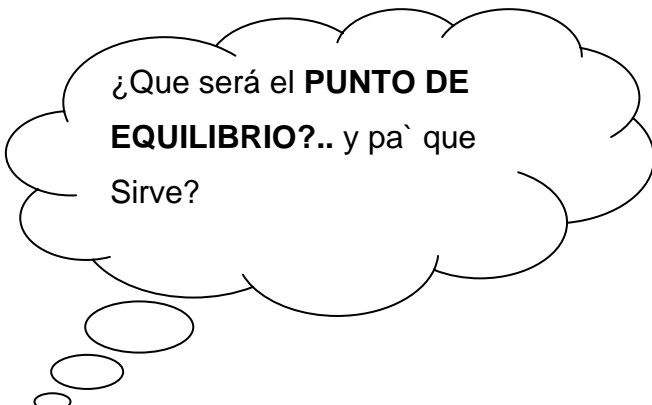
**Costo Unitario:**

Costo	Total	/
Número		de
Unidades		
Producidas		

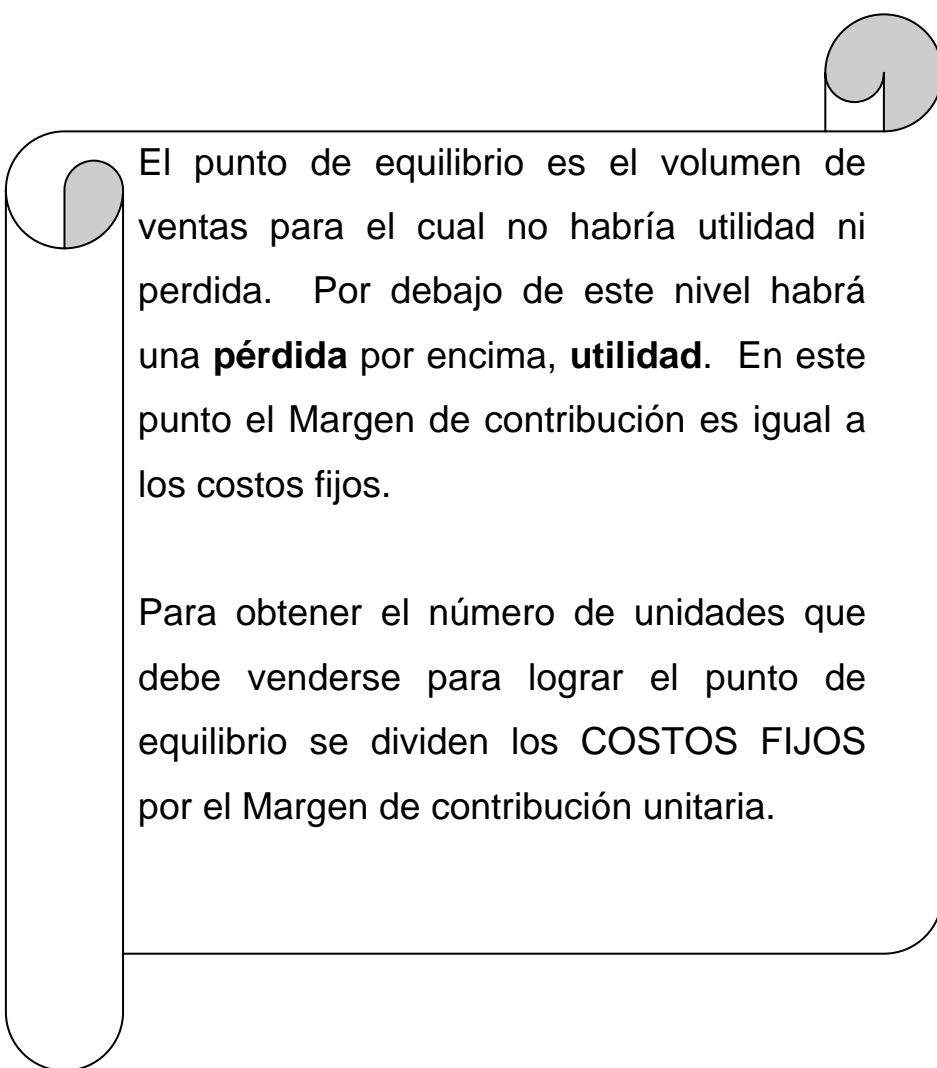
### **Comportamiento de los Costos Unitarios:**

Los costos unitarios disminuyen cuando el volumen de producción aumenta.

El costo fijo unitario disminuye por que entre mayor se al número de unidades producidas le corresponde un menor valor o costo fijo total.



¿Que será el **PUNTO DE EQUILIBRIO?**.. y pa` que Sirve?



El punto de equilibrio es el volumen de ventas para el cual no habría utilidad ni perdida. Por debajo de este nivel habrá una **pérdida** por encima, **utilidad**. En este punto el Margen de contribución es igual a los costos fijos.

Para obtener el número de unidades que debe venderse para lograr el punto de equilibrio se dividen los **COSTOS FIJOS** por el Margen de contribución unitaria.

Para obtener el número de unidades que debe venderse para lograr el punto de equilibrio se dividen los **COSTOS FIJOS** por el Margen de contribución unitaria.

$$\text{Punto de equilibrio Unidades} = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Margen de Contribución Unitario}}$$

### Margen de Contribución o Utilidad Marginal

La diferencia entre el precio de venta por unidad y el costo variable por unidad se denomina margen de contribución por unidad. o contribución unitaria.

## **LIDERAZGO**

*"Liderazgo, es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos". Chiavenato, Idalberto (1993).*

### **CONDICIONES DEL LIDER**



### **LÍDER CON PRINCIPIOS (Covey)**

- ✓ *Aprende permanentemente*
- ✓ *Tiene vocación de servicio*
- ✓ *Irradia energía positiva*
- ✓ *Cree en los demás*
- ✓ *Su vida es equilibrada*
- ✓ *Es sinérgico*
- ✓ *Se ejercita para renovarse física, mental, emocional y espiritualmente.*

## **LÍDER CON PRINCIPIOS (Zenger y otros)**

- ✓ *Se enfoca en el problema no en la persona (Zenger y otros)*
- ✓ *Mantiene su autoconfianza y autoestima y la de los demás*
- ✓ *Mantiene relaciones constructivas*
- ✓ *Toma la iniciativa para hacer las cosas mejores*
- ✓ *Lidera con ejemplo.*

## **ESTILOS DE LIDERAZGO**

### **LÍDER AUTÓCRATA**



*Un líder autócrata asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla al colaborador. La decisión se centraliza en el líder.*

## **LÍDER PARTICIPATIVO**



*Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus colaboradores pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben.*

*El líder participativo cultiva la toma de decisiones de sus colaboradores para que sus ideas sean cada vez más útiles y maduras. Impulsa a incrementar su capacidad de auto control y los invita a asumir más responsabilidad para guiar sus propios esfuerzos.*

## **LÍDER QUE ADOPTA EL SISTEMA DE RIENDA SUELTA O LÍDER LIBERAL**

*Mediante este estilo de liderazgo, el líder delega en sus colaboradores la autoridad para tomar decisiones. Puede decir a sus seguidores "aquí hay un trabajo que hacer. No me importa cómo lo hagan con tal de que se haga bien". Este líder espera que los colaboradores asuman la responsabilidad por su propia motivación, guía y control. .*

*Evidentemente, el colaborador tiene que ser altamente calificado y capaz para que este enfoque tenga un resultado final satisfactorio.*

## **DIFERENCIAS ENTRE UN JEFE Y LÍDER**

### **JEFE**

- ✓ *Existe por la autoridad.*
- ✓ *Considera la autoridad un privilegio de mando.*
- ✓ *Inspira miedo.*
- ✓ *Sabe cómo se hacen las cosas.*
- ✓ *Le dice a uno: ¡Vaya!.*
- ✓ *Maneja a las personas como fichas.*
- ✓ *Llega a tiempo.*
- ✓ *Asigna las tareas.*

### **LÍDER**

- ✓ *Existe por la buena voluntad.*
- ✓ *Considera la autoridad un privilegio de servicio.*
- ✓ *Inspira y crea confianza.*
- ✓ *Enseña como hacer las cosas.*
- ✓ *Le dice a uno: ¡Vayamos!.*
- ✓ *No trata a las personas como cosas.*
- ✓ *Llega antes.*
- ✓ *Da el ejemplo, comparte la información.*

## **LA AUTORIDAD PARA EL LIDERAZGO**

*Si un líder debe lograr eficazmente las metas que se espera que logre, debe tener autoridad para actuar de manera que estimule una respuesta positiva de aquellos que trabajan con él hacia el logro de las metas. La autoridad para el liderazgo consiste en tomar decisiones o en inducir el comportamiento de los que guía.*



## **VENTAJAS DE SER LÍDER**

- ✓ *Se mantiene excelentes relaciones humanas con el grupo.*
- ✓ *Se esta actualizando en los temas de interés.*
- ✓ *Es la cabeza y responsable frente a otros directrices*
- ✓ *Se da sentido humano a la administración.*
- ✓ *Se gana aprecio, gratitud y respeto de las personas.*

*La persona líder construye el ser persona.*

## **DESVENTAJAS DE SER LÍDER**

- ✓ *Se tiene demasiadas responsabilidades.*
- ✓ *Quita mucho tiempo personal.*
- ✓ *Ser responsable cuando un miembro comete un error.*
- ✓ *No es fácil, se tiene que mantener un aprendizaje continuo y rápido.*
- ✓ *Se pierde confianza de grupo, cuando el líder tiene un fracaso en un proyecto.*
- ✓ *Se esta a la zozobra del ambiente externo, creando estrés y preocupaciones.*

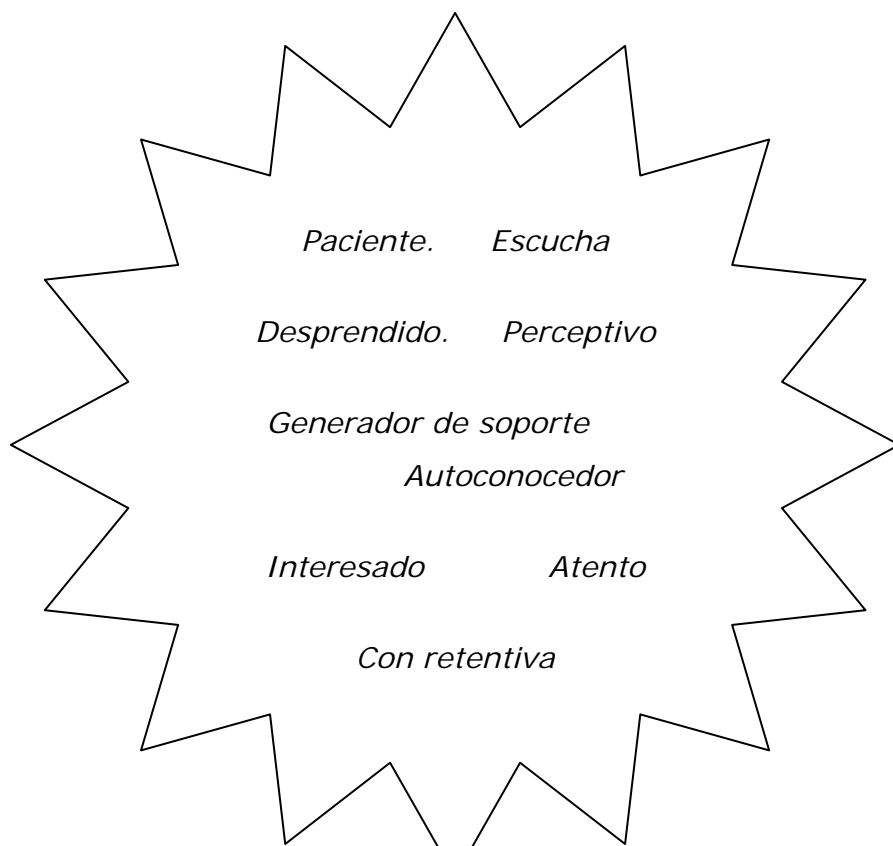
## **EMPODERAMIENTO**

### **COACHING**

***“Significa ayudar a los miembros de un equipo a refinar una habilidad que ya tienen. En el se fortalecen y mejoran las habilidades desarrolladas por un equipo.***

***Es dar rienda suelta al potencial de cada persona, haciendo que maximice su desempeño. Es ayudar a la gente a aprender, más que enseñarles. (Mentor – Entrenador - Instructor).***

### **EL COACH IDEAL**



## **ACTIVIDADES TÍPICAS DEL COACH**

*Dar palabras de soporte*

*Explicar como la tarea se liga con las metas globales*

*Trabajar la tarea con el equipo por un corto tiempo*

*Sostener reuniones formales sobre el avance*

*Pedir reportes informales de avance*

*Confirmar el compromiso del equipo alrededor de la tarea*

*Establecer las metas deseadas y las fronteras de cada trabajo.*

*Ayudar al equipo a identificar las principales expectativas del cliente*

*Ayudar al equipo a ver las cosas desde un punto de vista diferente*

*Ayudar al equipo a obtener recursos e información*

*Reflexionar con el equipo acerca del cómo hicieron la tarea*

*Reflexionar sobre lo que se hizo bien y lo que deberá cambiar*

*Identificar acciones o puntos de seguimiento.*

## **TRABAJO EN EQUIPO**

### Principios de éxito para trabajar en Equipo

- *Cuida de ti mismo*
- *Cuida a los demás*
- *Cualquier aporte que beneficie al equipo o a uno de sus miembros es bienvenido*
- *Escucha, presta atención a todas las ideas y comentarios*
- *Da oportunidad a que todos contribuyan*
- *Ayuda al equipo a dar soluciones ganadoras*
- *Protege a los individuos de los ataques*
- *Reduce y concilia malentendidos y desacuerdos*
- *Trabaja con actitud mental positiva*
- *Disfruta y celebra tanto tus compromisos y resultados individuales, como los del equipo*
- *Valora las cosas pequeñas, con ellas se construyen las grandes*
- *Reconoce el trabajo y esfuerzo de los demás, todos necesitamos palmaditas en la espalda.*
- *Lo importante no es lo que sabes, sino lo que **haces con lo que sabes***
- *Se flexible y adaptable*
- *Responsabilízate totalmente de las propias tareas, por lo que el trabajo será una fuente de felicidad*
- *Evoluciona personalmente al mismo ritmo que las necesidades de la vida*
- *El cambio es lo único seguro. Continúa aprendiendo toda la vida*
- *Mejora constantemente la conciencia laboral*
- *Mejora constantemente los propios resultados*

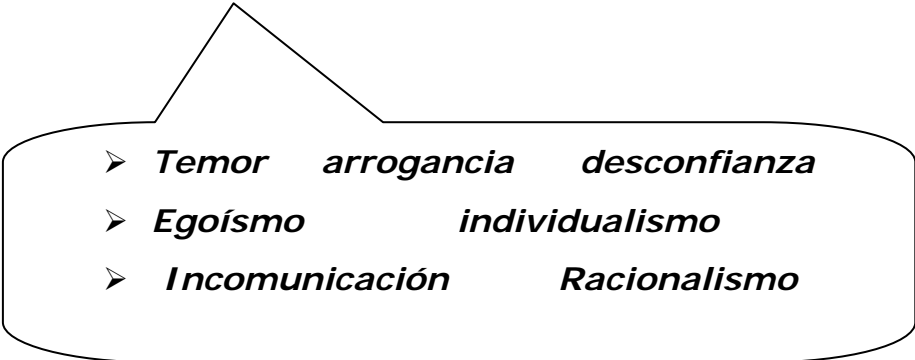
- *No solo detectar problemas sino solucionarlos*
- *Se proactivo, anticipáte a todas las situaciones*
- *Haz que los demás se sientan más fuertes y no más débiles*

### **Valores para trabajar en equipo**



**Confianza      Respeto      Honestidad**  
**Humildad              Responsabilidad**  
**Solidaridad      Sinceridad      Fidelidad**  
**Amor      Compromiso**

### **LOS SIETE PECADOS CAPITALES ( RICARDO MATAMALA S.)**

- 
- **Temor      arrogancia      desconfianza**
  - **Egoísmo              individualismo**
  - **Incomunicación      Racionalismo**

### **Frases para la reflexión.**

***“ Una sociedad, una empresa y un individuo valen lo que valen sus valores” M. Rodríguez.***

***“ La humildad es saberse para siempre incompleto” Carlos Luque.***

***“Hay dos cosas que deseamos más que el sexo y el dinero: el elogio y el reconocimiento” Mary Kay Ash***

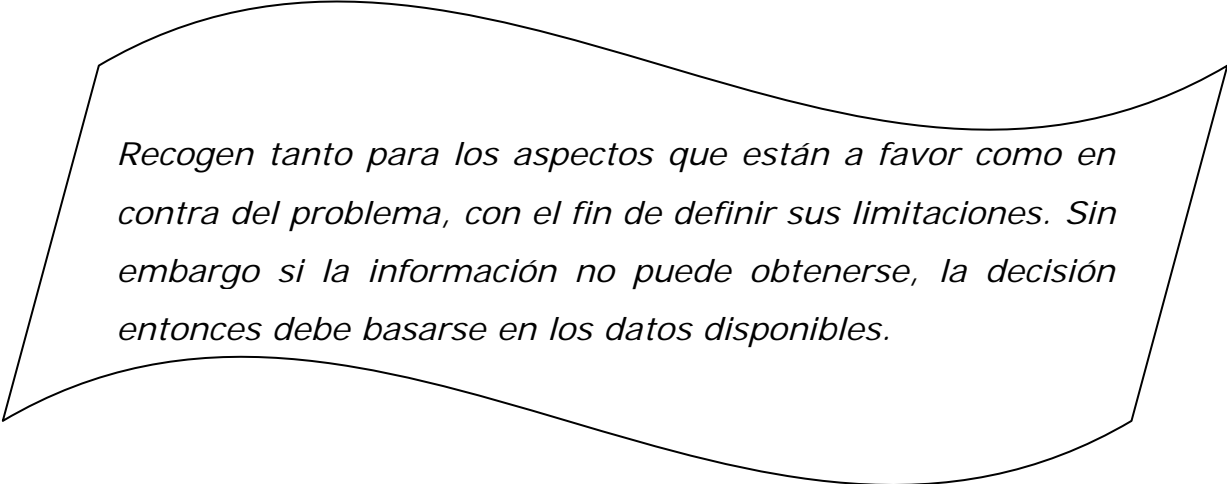
## **TOMA DE DECISIONES**

*La toma de decisiones es el proceso de seleccionar un curso de acción entre alternativas; es la médula de la planeación.*

*En la toma de decisiones la experiencia es un elemento clave puesto que las decisiones deben tomarse sobre una realidad altamente compleja debido al enorme número de variables que entran en juego. La acumulación de experiencia es larga y costosa.*

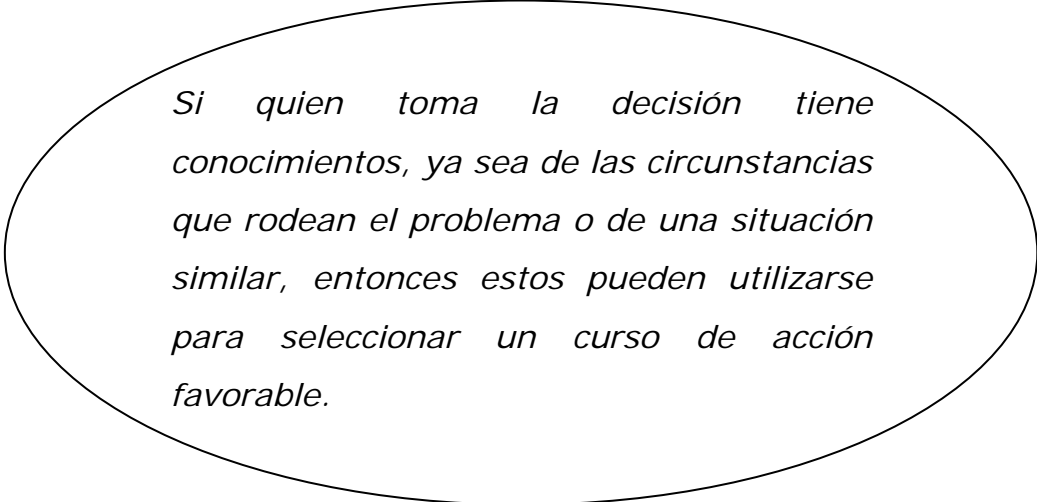
*El arte de tomar decisiones está basado en cinco ingredientes básicos:*

### ***Información.***



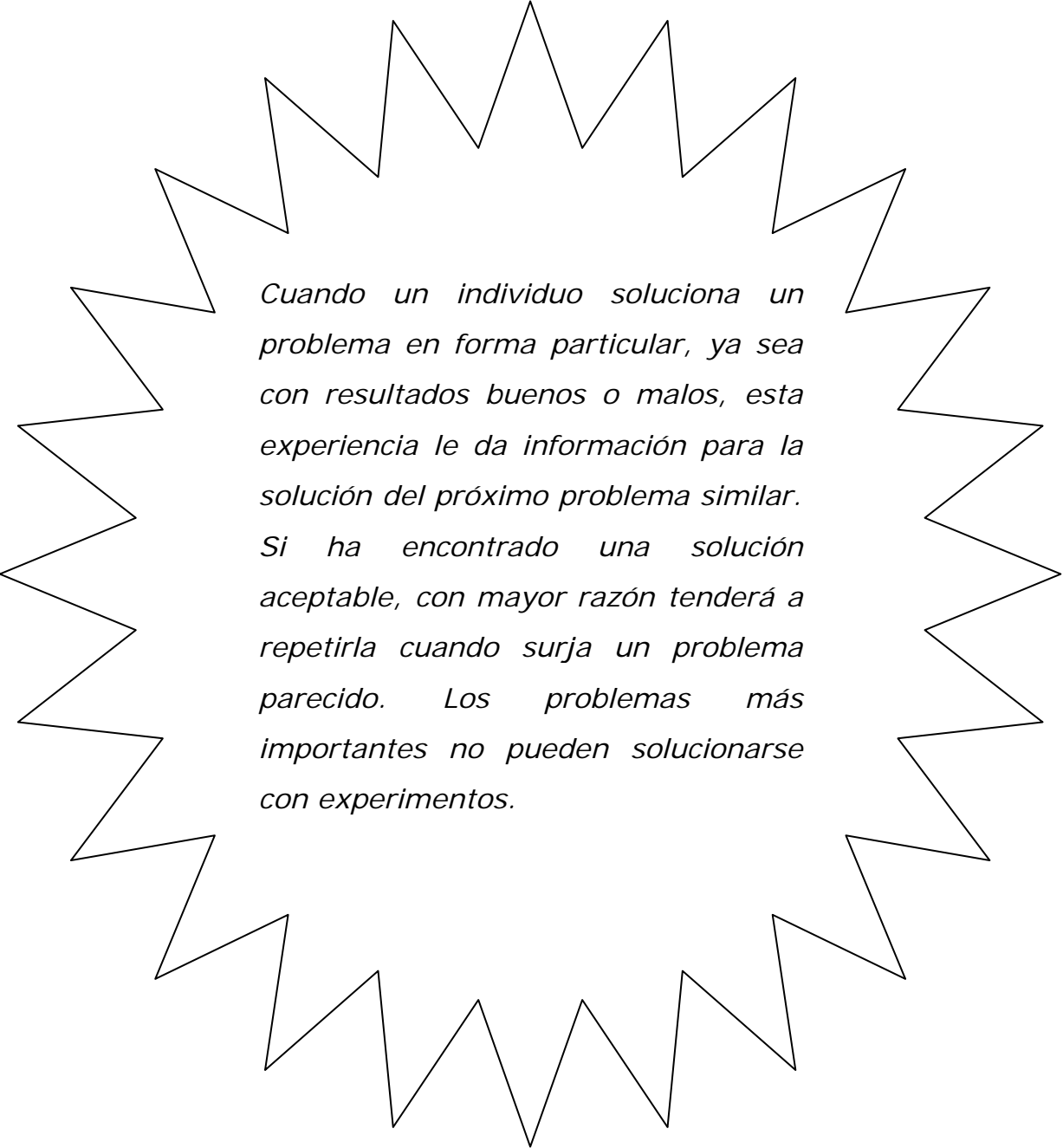
*Recogen tanto para los aspectos que están a favor como en contra del problema, con el fin de definir sus limitaciones. Sin embargo si la información no puede obtenerse, la decisión entonces debe basarse en los datos disponibles.*

### ***Conocimientos***



*Si quien toma la decisión tiene conocimientos, ya sea de las circunstancias que rodean el problema o de una situación similar, entonces estos pueden utilizarse para seleccionar un curso de acción favorable.*

## ***Experiencia***



*Cuando un individuo soluciona un problema en forma particular, ya sea con resultados buenos o malos, esta experiencia le da información para la solución del próximo problema similar. Si ha encontrado una solución aceptable, con mayor razón tenderá a repetirla cuando surja un problema parecido. Los problemas más importantes no pueden solucionarse con experimentos.*

## **Análisis**

*En ausencia de un método para analizar matemáticamente un problema es posible estudiarlo con otros métodos diferentes. Si estos otros métodos también fallan, entonces debe confiarse en la intuición. Algunas personas se ríen de la intuición, pero si los otros ingredientes de la toma de decisiones no señalan un camino que tomar, entonces ésta es la única opción disponible.*

## **Juicio**

*El juicio es necesario para combinar la información, los conocimientos, la experiencia y el análisis, con el fin de seleccionar el curso de acción apropiado. No existen substitutos para el buen juicio*



## **IMPORTANCIA DE LA TOMA DE DECISIONES**

*Es importante por que mediante el empleo de un buen juicio, la Toma de Decisiones nos indica que un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones.*

*En la Toma de Decisiones, considerar un problema y llegar a una conclusión válida, significa que se han examinado todas las alternativas y que la elección ha sido correcta. Dicho pensamiento lógico aumentará la confianza en la capacidad para juzgar y controlar situaciones.*