

1-1-2009

Propuesta para la implementación de un plan de mejoramiento del proceso administrativo en los comedores comunitarios de la localidad de Santa Fe

Carlos Alberto Garcia Tobar
Universidad de La Salle, Bogotá

Hugo Jaime Sánchez Bustos
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas

Citación recomendada

Garcia Tobar, C. A., & Sánchez Bustos, H. J. (2009). Propuesta para la implementación de un plan de mejoramiento del proceso administrativo en los comedores comunitarios de la localidad de Santa Fe. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/12

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.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

**LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE
MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LOS
COMEDORES COMUNITARIOS DE LA LOCALIDAD DE Í SANTA FEÍ**

CARLOS ALBERTO GARCIA TOVAR COD 11022280

HUGO JAIME SÁNCHEZ BUSTOS COD 11022403

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C.

ABRIL 2009

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE
MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LOS
COMEDORES COMUNITARIOS DE LA LOCALIDAD DE Í SANTA FEÍ**

CARLOS ALBERTO GARCIA TOBAR COD 11022280

HUGO JAIME SÁNCHEZ BUSTOS COD 11022403

**Trabajo de grado para optar al título de
Administración de Empresas**

Directora de Grado

Yolanda Álvarez Sanchez

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C.

ABRIL 2009



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Nota de Aceptación

Director

Jurado

Jurado

Coordinador de trabajo de grado

Bogotá, D.C., 27 de abril de 2009



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primero que todo a Dios por darnos sabiduría y bienestar, a los docentes que participaron en la formación profesional, a la Directora de trabajo de grado, por su paciencia y entrega quien con una desbordada generosidad nos guió a sacar adelante este proyecto, a nuestras familias quienes incondicionalmente nos acompañaron durante todo este proceso en toda la carrera.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. TÍTULO	13
2. TEMA	13
3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	13
3.1 Sublínea de Investigación.....	13
4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
4.1 Planteamiento del problema	13
4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	15
5.1 Objetivo general	15
5.2 Objetivos Específicos	15
6. JUSTIFICACIÓN	16
6.1 MARCOS DE REFERENCIA	7
6.2 Marco Teórico	17
6.3 Marco Conceptual	25
6.4 Marco Legal	27
6.5 Marco Geográfico.....	29
7. ASPECTOS METODOLOGICOS	34
7.1 Tipo de Estudio	34
7.2 Población	34
7.3 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	35
7.4 Análisis de Resultados	35
7.4.1 Análisis cuantitativo y cualitativo de encuesta a usuarios.....	36
7.4.2 Percepción sobre el comedor comunitario	39
7.4.3 Actividades para la inclusión social.....	46

ante	53
7.4.5 Análisis administrativo de datos de los operadores.....	61
8. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LOS COMDORES COMUNITARIOS DE LA LOCALIDAD DE %SANTA FE+....	74
8.1 Análisis DOFA.....	74
8.2 Elaboración de Hoja de Trabajo	74
8.3 Selección de factores claves del éxito- Matriz de Impacto.....	76
8.4 Matriz de Impacto.....	78
8.5 Análisis de la Matriz DOFA.....	79
8.6 Propuesta de mejoramiento del Proceso Administrativo.....	80
8.6.1 Planeación.....	80
8.6.2 Organización.....	83
8.6.3 Dirección.....	84
8.6.4 Control.....	85
8.6.5 Canal de distribución	86
9 IMPACTO SOCIAL	88
CONCLUSIONES	89
BIBLIOGRAFÍA	93
 ANEXOS	



PDF Complete

Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1 Mapa de la Localidad de Santa Fe 33

LISTA DE TABLAS

	Pág.
<i>Tabla 1 Tiempo de Permanencia</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 2 Número de Participantes.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 3 Medios de Desplazamiento.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 4 Tiempo de Desplazamiento</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 5 Aporte Voluntario</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 6 Conocimiento de aportes</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 7 Tiempo de Atención al Usuario</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 8 Percepción.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 9 Trato del Personal.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 10 Calidad de Alimentos</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 11 peso y talla.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 12 peso y talla.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 13 Capacitación</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 14 Posición de Capacitación.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 15 Capacitaciones.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 16 Inicio de Proyecto.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 17 Servicios</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 18 Bienes</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 19 Etapa del Proyecto.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 20 Organización del Proyecto.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 21 Aspectos del Proyecto</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 22 de Género.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 23 Edad.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 24 Estrato Socio Económico.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 25 Nivel de escolaridad.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 26 Ocupación.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 27 Estado Civil.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 28 Composición Hogar.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 29 Ingreso.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 30 Consolidación del Proceso Administrativo</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 31 Puntuación por funciones.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 32 Planeación</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 33 Organización.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 34 Dirección</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 35 Control</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 36 matriz %DOFA+.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 37 Matriz de Impacto.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla 38 Análisis de la Matriz DOFA</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 39 Cadena de Abastecimiento</i>	<i>87</i>

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1 Tiempo de Permanencia	36
Gráfica 2 Número Participantes	37
Gráfica 3 Medios de Desplazamiento	38
Gráfica 4 Tiempo de Desplazamiento	39
Gráfica 5 Aporte Voluntario	40
Gráfica 6 Conocimiento de Aportes	40
Gráfica 7 Tiempo de Atención al Usuario	41
Gráfica 8 Percepción	42
Gráfica 9 Trato del Personal	43
Gráfica 10 Calidad de Alimentos	44
Gráfica 11 Peso y Talla	44
Gráfica 12 Peso y Talla	45
Gráfica 13 Capacitación	46
Gráfica 14 Posición de Capacitación	47
Gráfica 15 Capacitaciones	48
Gráfica 16 Inicio de Proyecto	49
Gráfica 17 Servicios - Bienes	50
Gráfica 18 Etapa del Proyecto	51
Gráfica 19 Organización del Proyecto	52
Gráfica 20 Aspectos del Proyecto	53
Gráfica 21 de Género	54
Gráfica 22 Edades	55
Gráfica 23 Estrato Socio Económico	56
Gráfica 24 Nivel de Escolaridad	57
Gráfica 25 Ocupación	58
Gráfica 26 Estado Civil	59
Gráfica 27 Composición del Hogar	60
Gráfica 28 Ingreso	61
Gráfica 29 Planeación	62
Gráfica 30 Organización	67
Gráfica 31 Dirección	68
Gráfica 32 Control	71

INTRODUCCIÓN

El trabajo que a continuación se presenta: *Propuesta para la implementación del Proceso Administrativo* en los comedores comunitarios de la localidad de *Santa Fe* de la ciudad de Bogotá, fue basado en las encuestas desarrolladas por el convenio entre la Personería de Bogotá y la Universidad de la Salle. En éstas se recolectó información sobre el proceso administrativo que es llevado a cabo en los comedores manejados por el operador *Doum Christy Comunidad Apostólica Servidor de los Servidores* y a su vez, se identificó los factores que se encuentran directamente relacionados con las personas beneficiarias del servicio.

Por lo tanto, la finalidad de esta investigación es proponer un plan de mejoramiento del proceso administrativo mediante el ofrecimiento de herramientas que fortalezcan las operaciones y las actividades del quehacer diario y la prestación del servicio alimenticio en los comedores; por esta razón será preciso establecer las funciones administrativas de planeación, organización, dirección, ejecución y control, a través del enfoque teórico de diferentes autores como Henry Fayol, Koontz, y Chiavenato, entre otros.

La falta de conocimientos en conceptos básicos administrativos al igual que la incorrecta aplicación de los recursos para el funcionamiento de los comedores, son causales de pérdidas económicas, deficiencia en tiempos de ejecución, tareas o actividades, e insatisfacción de los usuarios de los comedores comunitarios frente al servicio prestado por parte del operador.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

ica social del programa de desarrollo de Bogotá
sin hambre+ busca asegurar el derecho a que las personas más
vulnerables de cierta comunidad tengan acceso al menos a una ración
diaria de comida, así como directamente a este programa se involucren
en los planes de desarrollo productivos.

1. TÍTULO

2. TEMA

Implementación de un plan de mejoramiento del proceso administrativo en los comedores comunitarios de la localidad de Santa Fe.

3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Procesos gerenciales

3.1 Sublínea de Investigación

Impacto Social.

4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

4.1 Planteamiento del problema

Daum Christy Comunidad Apostólica Servidor de los Servidores, es una organización de una comunidad religiosa, la cual tiene a cargo la administración de los seis comedores que operan en la localidad de Santa Fe, la base principal de esta comunidad es trabajar con niños de la calle.

Esta comunidad lleva varios años trabajando con la población más desfavorecida; lo que demuestra que se tiene la experiencia y conocimiento en el trabajo social. No obstante, los comedores no ejecutan las funciones con base en el proceso administrativo como lo es: la planeación, organización, dirección y control.

En este orden de ideas el proceso administrativo le permitirá al operador del comedor comunitario interpretar y ejecutar los objetivos



PDF Complete
Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

eficiencia y eficacia bajo el control de los recursos disponibles.

Teniendo en cuenta que el objeto social de los comedores comunitarios es servir y cooperar, es necesario invitar a los usuarios a que se involucren y dediquen parte de su tiempo en los programas productivos que se ofrecen a través de éste servicio, interactuando por objetivos comunes.

De esta manera se busca implementar un plan de mejoramiento en el proceso administrativo que en la actualidad se está ejecutando con el operador %Daum Christy Comunidad Apostólica Servidor de los Servidores+en la localidad de %Santa Fe+.

4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La propuesta de implementación de un plan de mejoramiento del proceso administrativo en los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+, dará solución al problema del proceso administrativo que actualmente el operador %Doum Cristy Comunidad Apostólica Servidor de los Servidores+, afronta?

5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

5.1 Objetivo general

Proponer la implementación de un plan de mejoramiento en el proceso administrativo a los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe.

5.2 Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico de las amenazas externas, debilidades internas y consolidar las fortalezas existentes mediante las funciones administrativas.

Plantear, dentro del proceso administrativo estratégico, la formulación de la misión y visión, de acuerdo con los objetivos organizacionales presentados en el plan de desarrollo del programa de Bogotá sin Indiferencia.

Describir y analizar cada uno de los factores de estudio presentados por la Personería de Bogotá D.C. mediante las funciones del proceso administrativo.

Identificar las diferentes características que intervienen en el proceso administrativo de los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

6. JUSTIFICACIÓN

Como estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle, proponemos desarrollar diferentes alternativas que conduzcan al mejoramiento del proceso administrativo en el comedor comunitario de la localidad de Santa Fe. El cual, brindará soluciones a las operaciones que diariamente se realizan en éste lugar y a su vez se conducirá al mejoramiento del servicio alimenticio que actualmente se presta.

El proceso administrativo debe ser planeado, coordinado, dirigido y controlado, ya que el operador Down Cristy Comunidad Apostólica Servidor de los Servidores+presenta inconsistencias en la coordinación e interacción cíclica de las funciones del proceso administrativo: planeación, organización, dirección, ejecución y control.

Este estudio además se realiza pensando en el aspecto social direccionado hacia el sector de la comunidad de la localidad de Santa Fe+beneficiaria del servicio comunitario, ya que con la Implementación de un plan de mejoramiento del proceso administrativo la atención y los programas productivos en los comedores tendrán una repercusión en la calidad y el nivel de vida de sus participantes.

6.1 MARCOS DE REFERENCIA

6.2 Marco Teórico

Los comedores comunitarios de la localidad de Santa Fe, no cuentan con un Proceso Administrativo definido y documentado, pues cada uno de sus procesos no son planificados ni estructurados permitiendo deficiencias en las actividades del servicio, por tanto la implementación de un plan de mejoramiento al proceso administrativo debe contemplar el total de los comedores sin aislar ningún proceso, puesto que en cada uno de ellos se desarrollan actividades claves para el funcionamiento de la organización.

La Administración es el proceso mediante el cual los recursos desorganizados y disgregados se integran en un sistema para el logro de un objetivo. La Administración, por lo tanto utiliza personas, recursos físicos y financieros para cumplir con todos sus procesos; así mismo la planificación estratégica es el poder central, permite establecer estrategias adecuadas para enfrentar los retos y dificultades que ofrece el entorno, por tanto el proceso administrativo en los comedores debe establecer las atribuciones de cada persona, sus funciones de cada proceso, su campo de acción y su responsabilidad.

Según Betancourt¹, en la planeación estratégica se comienza a realizar el análisis del entorno y a concentrar el interés en áreas determinadas de la organización. La planificación estratégica es un proceso centralizado y a partir de ella se inicia un proceso de planificación funcional que toma como lineamientos las estrategias establecidas a través de los planes

¹ BETANCOURT José. Gestión Estratégica Navegando Hacia el Cuarto Paradigma. Pág.23

desarrollar estrategias particulares para cada una de las áreas funcionales del negocio.

De lo anterior se puede concluir que los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+, es un sistema abierto pues está en constante interacción dual con el ambiente, es decir, actúa al mismo tiempo como variable dependiente e independiente con él. Además tiene la capacidad de adquirir estrategias anticipativas y adaptativas, que sirven para responder a los cambios que están dando actualmente en el entorno y sirven para ser promotores del cambio y hacer que la competencia cambie al ritmo que nosotros imponamos.

El proceso administrativo en los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+, debe estar constituido por subsistemas concretos, definidos por equipos y objetos tangibles y en subsistemas abstractos compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas.

Debido a esto, es necesario recurrir a la gestión estratégica que implica interdependencia en las decisiones, las decisiones que se toman no son aisladas, todas las decisiones deben estar interconectadas, no se puede estar en una organización donde se tomen decisiones aisladas ya que sus resultados son contradictorios, lo que se busca es que todos los procesos deben estar coordinados bajo un equipo gerencial.

Conforme con lo anterior, es necesario diseñar una base estratégica que le permita al operador de los comedores un nuevo direccionamiento organizacional que contribuya correctamente a su sostenibilidad y a su crecimiento. La importancia de proponer la implementación de procesos administrativos que le proporcionen orden y direccionamiento a los procesos, es orientar a los comedores a un fin común y al logro de sus objetivos.

anterior, en los comedores comunitarios de la localidad de Santa Fe no se ha desarrollado la planeación estratégica que permita seleccionar el perfil organizacional de estos comedores; se hace necesaria la creación de la visión, misión, al igual que los medios para cumplirlos (objetivos), mediante la asignación de recursos para alcanzar estos propósitos.

La visión: Permitirá identificar ¿a dónde se quiere llegar?² y esta será la base que determinará la dirección que se desea en los comedores.

Misión: ¿En qué consiste y cómo funcionan los comedores comunitarios? Que a su vez es la que permite dar respuesta a la pregunta³.

Objetivos: El planteamiento de los objetivos principales serán los que conducen las actividades y operaciones finales.

Los anteriores puntos son necesarios publicarlos y darlos a conocer a todos los integrantes de los comedores; ya que si los individuos poseen pleno conocimiento de los propósitos y las actividades diseñadas éstos se convertirán en el medio que conducirá al cumplimiento de las metas trazadas.

Desarrollo de Planeación Estratégica: Los puntos más significativos para el desarrollo de una planeación estratégica en los comedores comunitarios son los siguientes:

- Realizando un análisis que ayude a determinar contingencias, desafíos, fortalezas y debilidades⁴.

² KOONTZ, Harold. Administración una Perspectiva Global. México: McGraw Hill, 2004, Capítulo 1. P.31.

³ Ibíd., p.31

⁴ SERNA, Humberto. Planeación y gestión estratégica. Bogotá: Ram Editores Cia Ltda. Capítulo 5. P. 133

alezas y potencialidades de la experiencia que se ha adquirido en la operación de los comedores.

El proceso administrativo que se debe seguir para llevar a cabo la operación de los comedores de la localidad de **Santa Fe**, debe estar basado en los siguientes tres niveles:

Institucional: determinación de los objetivos y planeación de la estrategia⁵.

Intermedio: planeación táctica y asignación de los recursos⁶.

Operacional: planes operacionales⁷.

La organización: debe agrupar todas las personas que intervienen dentro de las operaciones⁸ en los comedores comunitarios para conseguir el cumplimiento de las metas, otorgando papeles específicos que deben desempeñar sus integrantes durante el desarrollo de la gestión. Después que cada uno de sus participantes cuente con la información necesaria para alcanzar el objetivo laboral, deben perseguir este propósito con el esfuerzo grupal.

Compromiso Organizacional: como administradores de empresas buscamos que las organizaciones generen un superávit a través de la conducción y desempeño de su grupo de trabajo. En el caso de los comedores comunitarios se desea su auto sostenibilidad económica para su funcionamiento, ya que los recursos para sus operaciones son suministrados por el plan de desarrollo Distrital 2004-2008 del programa **Bogotá Sin Indiferencia**. Lo anterior, se puede conseguir con el

⁵ *Ibíd.*, p. 133.

⁶ *Ibíd.*, p. 133.

⁷ *Ibíd.*, p. 133.

⁸ *Ibíd.*, p. 133.

... personas que intervienen directamente en la prestación del servicio (el operador, coordinadores, inclusores sociales, operarios) como con las personas que son beneficiarias de éste servicio (los usuarios).

El operador debe trazarse las metas deseadas con los recursos disponibles y focalizarlas en un plan de trabajo basado en la utilización del menor tiempo disponible, dinero e insatisfacción de los participantes, además deben perseguir la metas y esforzarse por llevarlas a cabo antes de lo planeado.

Los usuarios de los comedores comunitarios deben proponer y participar de los programas sociales que se llevan a cabo para su beneficio, e involucrarse directamente con las actividades y las metas que se desean conseguir para el beneficio del colectivo.

Proceso de Organización: La planeación en el proceso de organización identifica seis puntos que se irán a desarrollar para su ejecución de acuerdo con Harold Koontz⁹:

- ~~Formulación de objetivos, políticas y planes de apoyo+~~
- ~~Restaurar objetivos principales para el desarrollo de las metas+ en los comedores.~~
- Identificación, ~~análisis y clasificación de las actividades necesarias para cumplir esos objetivos+~~
- ~~Agrupación de esas actividades de acuerdo con los recursos humanos y materiales disponibles y de la manera más indicada de utilizar dadas las circunstancias+~~¹⁰

⁹ KOONTZ, Harold. Administración una Perspectiva Global. México: McGraw Hill, 2004, Capítulo 7. P.258.

sable de cada grupo de la autoridad necesaria para el desempeño de las actividades¹¹; para este caso se utiliza el cargo de coordinador que es la persona encargada de liderar las actividades operativas y administrativas en los comedores.

- Enlace horizontal y vertical de los grupos entre sí¹², por medio de relaciones de autoridad y flujos de información.

La dirección administrativa: esta se preocupa por el comportamiento individual y colectivo, sin dejar a un lado los deseos y las actitudes ya que la comprensión y el manejo del personal son estilos y enfoques de liderazgo y de comunicación¹³.

De acuerdo a lo anterior, el liderazgo dentro de los comedores comunitarios puede llegar a convertirse en el medio de influencia entre los individuos que participan en las operaciones diarias; así se contribuirá para el cumplimiento de las tareas organizacionales con el manejo de funciones administrativas.

La función administrativa de dirección procurará influir en las personas que ejercen actividades laborales, así como en los usuarios de los comedores para que en su conjunto contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales.

La Motivación: es un factor que interviene directamente en las personas y aplica en sus emociones, necesidades, anhelos entre otros; es decir, que la persona que está encargada de liderar a un individuo o aun grupo de trabajo su tarea es inducir a que estos actúen de una manera específica¹⁴; por ejemplo: si se desea que el personal de los comedores

¹⁰ *Ibíd.*, p. 258.

¹¹ *Ibíd.*, p. 258.

¹² *Ibíd.*, p. 258.

¹³ *Ibíd.*, p. 258.

¹⁴ *Ibíd.*, p. 494.

que es respetuoso a los usuarios el primer paso es crear las condiciones favorables al personal para su desempeño, bajo las siguientes consideraciones:

- Tener en cuenta una meta personal y no desistir de ella hasta conseguirla¹⁵.
- Completar los objetivos a largo plazo con metas a corto plazo y acciones específicas¹⁶, se crea automotivación cuando se tiene en cuenta a los colaboradores en los planes organizacionales.
- Aprender cada año la realización de una nueva tarea¹⁷, como Administradores de Empresas no debemos parar nunca de investigar y vincularse en nuevos proyectos que representen éxito personal y sea de provecho para la sociedad.
- Haga diferente su trabajo¹⁸. La experiencia es determinante para la innovación de tareas en un puesto de trabajo.
- Desarrolle un área de pericia¹⁹. Es crear un autoanálisis que determine mis debilidades para volverlas fortalezas y mis fortalezas perfeccionarlas para mi desempeño profesional.
- Dese retroalimentación y prémiese²⁰. Conozco mis tareas asignadas y el tiempo de ejecución de las mismas donde puedo medir mi desempeño y determinar si son un logro personal o un aspecto a mejorar. El reconocimiento de las metas alcanzadas debe estar acompañado de una premiación personal.

¹⁵ Ibid., p. 494.

¹⁶ Ibid., p. 494.

¹⁷ Ibid., p. 494.

¹⁸ Ibid., p. 494.

¹⁹ Ibid., p. 494.

²⁰ Ibid., p. 494.

dir y corregir el desempeño personal y grupal servira para facilitar el cumplimiento de los planes²¹, lo cual se puede lograr con el aprovechamiento de los recursos con que se cuentan para la obtención de las metas definidas. Por lo tanto, todas las actividades que se desarrollen dentro de las operaciones diarias deben ser objeto de seguimiento para determinar si responden a lo planeado.

El Control Organizacional: el recaudo de los dineros por concepto de aportes voluntarios, es manejado por planillas a través de los coordinadores de cada comedor; lo que genera un exceso de documentación y como consecuencia el registro de estos dineros es poco confiable. Por lo tanto, se identifica que debe existir una gestión sistematizada en su recaudo, así como publicaciones periódicas a los usuarios para que tengan conocimiento de sus aportes y su destinación.

El proceso de control debe contar con los siguientes niveles:

%Institucional#: controles globales y evaluación del desempeño operacional.

%Intermedio#: control en los diferentes cargos de los comedores y evaluación de desempeño.

%Operacional#: controles individuales y evaluación del desempeño individual.

La Integración de Personal: es importante mantener los puestos asignados dentro de la estructura de los comedores completamente optimizados por cada uno de las personas a cargo para cada actividad.

%El reclutamiento del personal es un factor que determinará la eficiencia y eficacia de las tareas operativas y administrativas²² dentro de los comedores; lo cual se puede alcanzar mediante el reclutamiento,

²¹ Ibid., p. 494.

²² Ibid., P 32.

enso, evaluación, compensación y capacitación tanto a las personas que se encuentran actualmente vinculadas como a los posibles candidatos a ocupar éstos cargos.

6.3 Marco Conceptual

ACCIONES DE CONTROL: las acciones de control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la Administración cumplan con los parámetros establecidos. Las actividades de control se dan a lo largo de la organización en todos sus niveles y en todas sus funciones²³. Incluyen actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones y revisiones del desempeño operacional.

CONTROL ADMINISTRATIVO: abarca el sistema de organización interna, distribución de funciones, la normalización de actividades, a través de manuales de funciones y procedimientos. Al igual que mecanismos de registros racionados con la toma de decisiones.

CONTROL DE GESTIÓN: es el resultado final de la eficiencia y eficacia de de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una organización²⁴, con el fin de procurar que todas sus actividades y operaciones se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de la políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

CONTROL DE CALIDAD: en el sentido más amplio, la calidad se refiere a las características físicas o no físicas que constituyen la naturaleza básica de algo. Los conceptos de administración de calidad representan un cambio con respecto al punto de vista de un problema de producción

²³ PACHECO, Juan C. y CASTAÑEDA, Widberto. Indicadores integrales de gestión. Bogotá. McGraw Hill, 2004. p. 11.

²⁴ *Ibíd.*, p. 9.

on y hacia la prevención de defectos a una estrategia dentro de las organizaciones a fin de reforzar los procesos y procedimientos²⁵.

CONTROL DE RESULTADOS: es el examen que realiza para establecer en que mediada los sujetos de vigilancia logran sus objetivos y cumplen los planes programas y proyectos adoptados por la administración en un periodo determinado.

CAPACITACIÓN: prepara a las personas en especialidades industriales, agropecuarias, comerciales y de servicios. No equivale a la educación secundaria y los estudios no permiten a las personas ingresar al bachillerato.

PROGRAMAS: cuando se habla de un programa se supone un cierto grado de terminación, o sea, se da por hecho que están presentes todas las instrucciones y datos necesarios para la interpretación y destinación del programa.

COMUNIDAD: grupo de personas que participan de forma activa.

PROCESO: secuencia de pasos tareas o actividades que transforman en entradas y salidas.

SERVICIO: es el resultado generado por las actividades de la interrelación entre el operador y el usuario y las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del comedor.

ADMINISTRACIÓN: proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajen conjuntamente para lograr los propósitos y las metas eficientemente²⁶.

²⁵ Enciclopedia Encarta. 2006.

²⁶ KOONTZ, Harold. Administración una Perspectiva Global. México: McGraw Hill, 2004, p .31.

ción a favor del operador por los riesgos asumidos por el corredor en la operación y dirección de la misma²⁷.

DESEMPLEO: %situación en que se encuentra las personas, paro forzoso o desocupación de los asalariados que pueden y quieren trabajar pero no encuentran un puesto de trabajo²⁸. En las sociedades en las que la mayoría de la población vive de trabajar para los demás, el no poder encontrar un trabajo es un grave problema. Debido a los costes humanos derivados de la privación y del sentimiento de rechazo y de fracaso personal, la cuantía del desempleo se utiliza habitualmente como una medida del bienestar de los trabajadores.

6.4 Marco Legal

En la ciudad de Bogotá existen diferentes localidades donde sus habitantes presentan condiciones de vulnerabilidad, debido a que su población se encuentra en la línea de pobreza e indigencia. Lo anterior, afecta a niños, adultos y ancianos que habitan en los estratos 1 y 2; sin dejar a un lado que los sitios donde residen persiste altos índices de delincuencia; así como, existen zonas de alto riesgo por sus características geográficas, por ejemplo: la localidad de %Santa Fe+, ya que en esta zona persisten: temblores, inundaciones, remoción en masa, contaminación atmosférica, incendios forestales, entre otros.

En razón de las necesidades y las condiciones de vida de los sectores más deprimidos de la ciudad de Bogotá, la Administración Distrital, en cumplimiento de la Ley entregó al %Concejo de la ciudad el Proyecto de Acuerdo del Plan de Desarrollo Distrital 2004-2008, Bogotá Sin

²⁷ *Ibíd.*, año. 2006.

²⁸ *Ibíd.*, año. 2006.

se busca un compromiso social contra la pobreza hacia la población que presenta condiciones de vulnerabilidad³⁰.

El Plan de Desarrollo de Bogotá Sin Indiferencia, se sustenta en el Acuerdo 119 del 3 de junio de 2004, que fue presentado por el Alcalde de Bogotá Luis Eduardo Garzón (1 de enero de 2004 al 31 de diciembre de 2007) junto con su equipo de trabajo el día 30 de abril de 2004 ante el concejo de Bogotá, el cual fue el resultado del estudio realizado con el consejo territorial de planeación. Por lo tanto, es importante mencionar las palabras del Alcalde frente a esta gestión: Este Proyecto de Plan es fruto de un amplio consenso ciudadano para hacer posible una Bogotá sin indiferencia³¹.

Así mismo, existen otras normas importantes en las cuales se fundamentó el Proyecto de Acuerdo del Plan de Desarrollo Distrital 2004-2008, Bogotá Sin Indiferencia, a continuación lo señalamos:

Decreto 475 de 2005: Por el cual se implementa para el año 2006 el mecanismo de aportes voluntarios Bogotá sin indiferencia. Un compromiso social contra la pobreza y la exclusión. Este decreto tiene contemplado 6 proyectos, tales como: Atención integral a víctimas de delitos sexuales y violencia intrafamiliar; Comedores comunitarios; Un compromiso de protección integral con los niños y niñas trabajadores y en riesgo de vinculación laboral; Atención para el bienestar de la persona mayor en pobreza en Bogotá D. C.; y, Atención integral para adulto/as con limitación física y/o mental³².

Es pertinente señalar que la base democrática en que fue sustentado el proyecto Plan de Desarrollo Distrital 2004-2008, Bogotá Sin Indiferencia

²⁹ MENSAJE de Luis Eduardo Garzón, Un compromiso social contra la pobreza y la exclusión. Alcalde Mayor de la Ciudad de Bogotá. Acuerdo 119 del 3 de junio de 2004.

³⁰ *Ibíd.*, p. 4.

³¹ *Ibíd.*, p. 2.

³² *Ibíd.*, Ado. 119.

de 1991, lo cual busca garantizar los derechos integrales de la sociedad, ya que el Estado es el encargado de asegurar las condiciones mínimas de vida digna de todas las personas y que a su vez debe velar por todas aquellas que presenten circunstancias de inferioridad o vulnerabilidad; lo cual debe ser suplido a través de la inversión en el gasto social. El acuerdo de la Constitución de 1991 determina lo siguiente:

El deber de solidaridad no se limita al Estado: corresponde también a los particulares, de quienes dicho deber es exigible en los términos de la ley, y de manera excepcional, sin mediación legislativa, cuando su desconocimiento comporta la violación de un derecho fundamental³³

En este orden de ideas, es cuando nosotros los estudiantes de Administración de Empresas debemos tener en cuenta que la Constitución bajo el precepto del Estado Social de Derecho, garantiza la aplicación de las destrezas y habilidades administrativas que están orientadas a mejorar las condiciones de vida de la población bajo esta práctica.

6.5 Marco Geográfico

Nombre Oficial: La localidad de Santa Fe

Año de fundación: 1726

Ubicación: Se encuentra ubicada sobre la cordillera oriental, entre los 2,400 y 4,100 metros sobre el nivel del mar.

Límites territoriales: Limita al oriente con los cerros, al sur con la localidad de San Cristóbal y Antonio Nariño, al Occidente con Mártires, y al norte con la localidad de Chapinero.

Área: Cuenta con un área total de 4.476 Hectáreas.

³³ *Ibíd.*, Ado. 119.

habitantes³⁴.

La población se distribuye en los estratos del 1 al 5, con un 67.27% en el estrato 2 y un 24.49% en el estrato 3³⁵.

Barrios que la componen: en total son cuarenta y dos (42) barrios y tres veredas. Alameda, Balcón dorado, Bosque izquierdo, Camilo Torres, Cartagena, Centro oriente, Costa rica, El consuelo, El Guavio, El planetario, El triunfo, El verjon, Germania, Girardot, La capuchina, La macarena, La merced, La paz, La peñuela, La perseverancia, Las cruces, Las nieves, Los laches, Monserrate, Palermo, Parque nacional, Parque Olaya Herrera, Ramírez, Rocío Alto, Rocío bajo, Sagrado Corazón, Samper Mendoza, San Bernardo, San Diego, San Dionisio, San José Calasanz, San Martín, Santa Inés, Santa Rosa de Lima, Tisquesusa, Turbay Ayala y Veracruz³⁶.

Números de (UPZ): Está conformada por cinco (5) unidades de planeación zonal, que se encuentran distribuidas así:

1. El Sagrado Corazón
2. Las Nieve
3. La Macarena
4. Las Cruces
5. Lourdes.

La población de estratos 1 y 2 se ubica en las UPZ de la Macarena, Las Cruces y Lourdes. En la UPZ de Lourdes, que comprende todos los barrios de la parte alta de la localidad y en la UPZ de Las Cruces, en la que se ubican los barrios de la parte baja sur de la localidad, se presentan los más altos índices de pobreza.

La totalidad de la población de la UPZ de Las Nieves son de (13.429 personas) ubicadas en el estrato 3. La población de la UPZ Sagrado Corazón se ubica en los estratos 3 y 4 con tres mil treinta y nueve personas para el estrato tres y novecientos setenta y cinco personas

³⁴ SÁNCHEZ, Clara I. Bogotá panorama turístico de 12 localidades. Alcaldía mayor de Bogotá D.C. Instituto Distrital de Cultura y Turismo. 2004. p. 11

³⁵ *Ibíd.*, p. 11.

³⁶ *Ibíd.*, p. 14.

o (3039 y 975), respectivamente. La UPZ de La macarena presenta población de estratos del 1 al 4, existiendo una mayor concentración en el estrato 2 con ocho mil doscientos cincuenta y dos personas (8.252), que representa el 58% del total³⁷.

Necesidades básicas: El 16% de la población posee necesidades básicas insatisfechas.

Índice de calidad de vida: Según este índice esta localidad presenta el nivel más bajo, la seguridad ciudadana es de 0%.

Seguridad: Esta localidad ocupa el primer lugar en muertes violentas entre sus localidades. Por cada mil (1000) habitantes ocho (8) son víctimas de delitos de mayor impacto, de los cuales los delitos de más ocurrencia son el hurto a personas y el hurto a entidades financieras, con un 62.06% y 47.83% del total respectivamente. Por cada 10.000 habitantes 18 personas mueren violentamente en la localidad de Santa Fe, siendo este el (75.42% de homicidios)³⁸.

Principales problemas: Algunos barrios tienen procedencia de urbanismo de invasión o pirata. Con las consecuentes deficiencias de vías, servicios públicos, educación y salud. Allí hay inseguridad, drogadicción, indigencia y prostitución. También se presenta abandono, desaseo, invasión del espacio público y polución por el tráfico de buses. Hay una alta proporción de población flotante que crea mayores condiciones para la delincuencia, la contaminación ambiental entre otros. En esta localidad se presenta un manejo inadecuado de aguas, los deslizamientos de tierra en los barrios ubicados en las zonas altas de la localidad y las inundaciones. Otras problemáticas relevantes son: la prostitución, venta y consumo de drogas.

³⁷ CUSTODIO CABRERA, Ángel. Localidad de Santa Fe. p. 3.

³⁸ *Ibíd.*, p. 3.

En esta Localidad se encuentra la cuenca alta del río Teusaca, el cual nace en la laguna del Verjón . Páramo de Cruz Verde y cuenta con los siguientes afluentes: quebrada el Verjón, La Esperanza, Tembladores, Montañuela, El Tagual, Honda, El Barro, Farías, El Barrito y La Centella. Igualmente en la localidad existen gran cantidad de nacimientos y quebradas de menor importancia³⁹, de las cuales los habitantes toman el agua para uso doméstico y una serie de micro cuencas de cañadas y quebradas cuyos nacimientos están localizados en la parte alta de los Cerros Orientales⁴⁰.

En esta zona de la Localidad se puede observar un sistema hídrico conformado por tres corrientes principales, como son: el río Arzobispo, el río San Francisco donde vierten sus aguas las quebradas Santo Domingo, Las Brujas, Roosevelt y Padre Jesús y el río San Agustín, al cual vierten sus aguas las quebradas Manzanares, San Dionisio, El Chorrerón, El Soche y Santa Isabel. Igualmente se identifican zonas de nacimientos y un cordón de condensación o bosque de niebla, en las partes altas por encima de los 3200 metros sobre el nivel del mar⁴¹.

Clima: frío

Temperatura Promedio: 14° C

Principales características: La localidad de Santa Fe se caracteriza por tener una mayor oferta cultural debido a la variedad de museos, salas de cine, eventos al aire y a su vez por el patrimonio arquitectónico; por lo anterior esta localidad es de gran importancia para los habitantes de la ciudad de Bogotá.

³⁹ *Ibíd.*, p. 3.

⁴⁰ SÁNCHEZ, Clara I. Bogotá panorama turístico de 12 localidades. Alcaldía mayor de Bogotá D.C. Instituto Distrital de Cultura y Turismo. 2004. p. 12.

⁴¹ *Ibíd.*, p. 12.

e la Localidad de Í Santa Feî

Figura 1 Mapa de la Localidad de %Santa Fe+



Fuente: Alcaldía local de %Santa Fe+

7. ASPECTOS METODOLOGICOS

7.1 Tipo de Estudio

El tipo de estudio que se siguió en la presente investigación fue el descriptivo. Éste se apoya de la descripción y en las características que identifican los diferentes elementos y componentes y su interrelación. El presente trabajo de grado lleva a cabo el conocimiento y análisis de mayor profundidad que el exploratorio ya que su propósito es conocer la situación actual de los comedores comunitarios de la localidad de Santa Fe y determinar un proceso óptimo de reestructuración.

De otra parte, el estudio se fundamenta en un trabajo de campo; los datos se obtuvieron de manera directa a los usuarios y empleados de los comedores comunitarios de la localidad de Santa Fe. De igual manera, se considera trabajo de campo ya que los datos fueron conseguidos con distintas técnicas e instrumentos de recolección de información en los propios comedores donde desarrollan todas las actividades del servicio alimenticio.

7.2 Población

A efecto de alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación, la población con la que se trabajó está conformado por 104 beneficiarios encuestados los cuales fueron escogidos al azar de un total de 940 usuarios que son atendidos en los seis comedores de la localidad de Santa Fe, y por la totalidad del personal que lo conforman.

¿Qué es la encuesta?

Es un medio de recolección de información que consiste en hacer preguntas a un grupo de personas previamente seleccionadas⁴².

Las técnicas utilizadas en la recopilación de datos en este trabajo fueron la aplicación de dos encuestas una dirigida a los usuarios [ver Anexo A], que pretendió conocer la percepción de la población participante de los comedores comunitarios, con respecto al servicio ofrecido y la proyección del programa. Realizamos el trabajo de campo directamente en los comedores de la localidad de Santa Fe con la ayuda y colaboración de representantes de la personería de Bogotá.

En segundo lugar, la técnica de la encuesta ver [Anexo B] cuyo objeto fue el de interactuar de forma directa con el personal que conforman los comedores y los usuarios que asisten a recibir el servicio en los comedores comunitarios y obtener opiniones importantes para la recolección de información. La técnica se materializó a través de un cuestionario elaborado por la Personería de Bogotá y la Universidad de la Salle, En este caso, se utilizaron dos cuestionarios, el primero de ellos dirigido a usuarios de los comedores [ver Anexo A] y el segundo está dirigido al personal que labora en los comedores [ver Anexo B].

7.4 Análisis de Resultados

Luego de realizar un análisis detallado de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, se procedió a unificar la información recopilada en las encuestas aplicadas tanto a los usuarios como al personal que labora en los comedores, arrojando los siguientes resultados.

⁴² MERCADO. H. Salvador. ¿Cómo hacer una tesis?, Tesinas, Informes, Memorias, Seminarios de Investigación y Monografías. México. Ed. Limusa. 3ra ed. 2006. p.42.

cuantitativo y cualitativo de encuesta a usuarios

El operador Donun Christy Comunidad Apostólica Servidor de los Servidores+, presta el servicio alimenticio en la localidad de Santa Fe+, con un total de seis comedores. Es de aclarar, que en las encuestas realizadas se tomó una muestra de 104 personas sobre el total de los participantes en dichos comedores arrojando los siguientes datos.

¿Cuánto tiempo lleva usted como participante de éste u otro comedor?

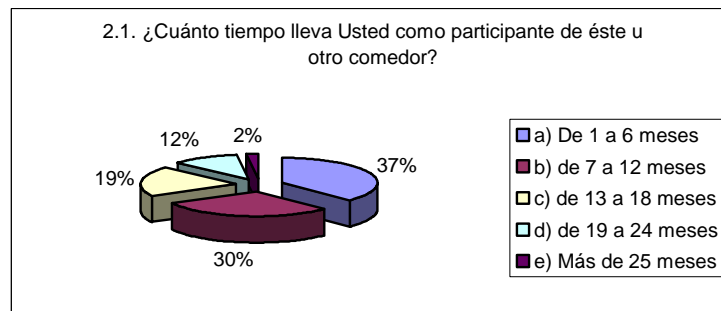
Análisis Cuantitativo

Tabla 1 Tiempo de Permanencia
Tiempo en Meses como Participante

2.1. ¿Cuánto tiempo lleva Usted como participante de éste u otro comedor?	No personas	%
a) De 1 a 6 meses	39	38%
b) de 7 a 12 meses	31	30%
c) de 13 a 18 meses	20	19%
d) de 19 a 24 meses	12	12%
e) Más de 25 meses	2	2%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 1 Tiempo de Permanencia



Fuente: los autores

Análisis Cualitativo:

Los usuarios encuestados en los comedores de la localidad de Santa Fe+, que llevan más de un año participando del servicio alimenticio presentan altas expectativas frente a la creación de nuevos programas o capacitaciones en los comedores comunitarios; ya que de ser así, se

greso con la que actualmente no cuentan. Lo anterior, debido a que el 42% del total de los participantes que está comprendido entre el 12% (1 a 6 meses) y el 30% (7 a 12 meses), no desean que se prolongue su permanencia en dichos comedores ya que desean iniciar un proyecto productivo que les genere estabilidad económica.

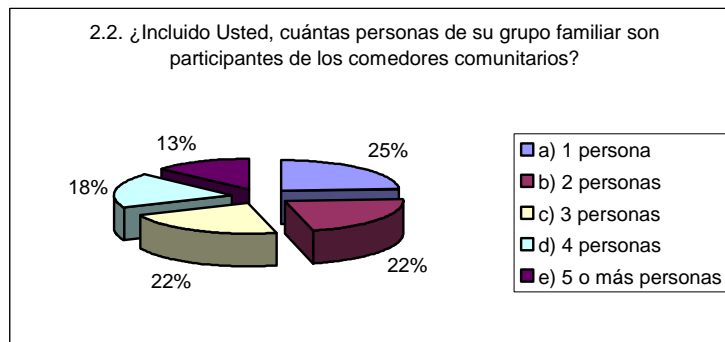
¿Incluido usted, cuántas personas de su grupo familiar son participantes de los comedores comunitarios?

Tabla 2 Número de Participantes

Número de Participantes		
2.2. ¿Incluido Usted, cuántas personas de su grupo familiar son participantes de los comedores comunitarios?	No personas	%
a) 1 persona	25	24%
b) 2 personas	23	22%
c) 3 personas	23	22%
d) 4 personas	19	18%
e) 5 o más personas	14	13%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 2 Número Participantes



Fuente: los autores

En las encuestas se identificó que de las familias conformadas por más de cinco integrantes que asisten a los comedores de la localidad de Santa Fe+, tan solo una persona es la encargada de aportar los recursos económicos para el sustento de su núcleo familiar. Por lo tanto, se puede identificar que existe un alto índice de desempleo en esta localidad.

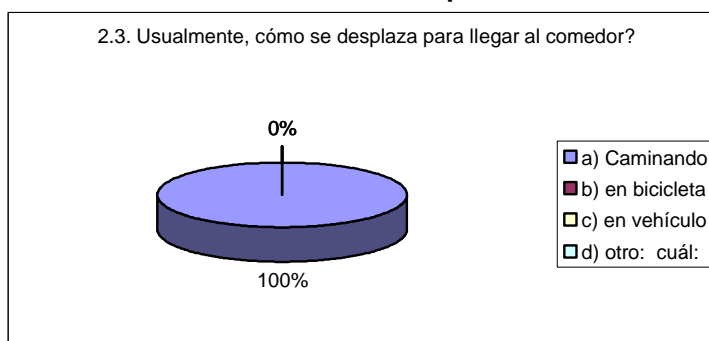
¿Desplaza para llegar al comedor?

Tabla 3 Medios de Desplazamiento

Medios de Desplazamiento		
2.3. Usualmente, cómo se desplaza para llegar al comedor?	No personas	%
a) Caminando	104	100%
b) en bicicleta	0	
c) en vehículo	0	
d) otro: cuál:	0	
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 3 Medios de Desplazamiento



Fuente: los autores

Los participantes que asisten a los seis comedores de la localidad de Santa Fe no utilizan ningún medio de transporte, debido a la cercanía que existe entre el lugar en que residen y la ubicación de estos.

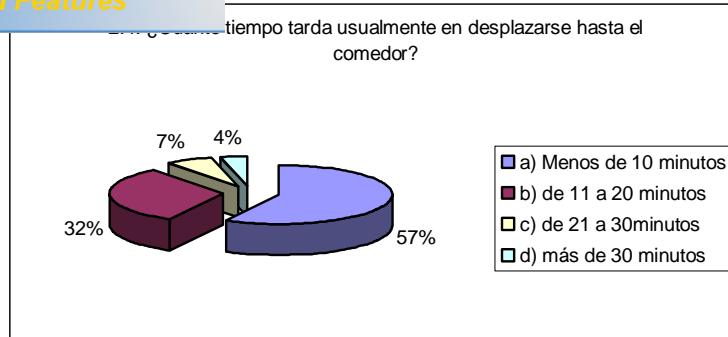
¿Cuánto tiempo tarda usualmente en desplazarse hasta el comedor?

Tabla 4 Tiempo de Desplazamiento

Tiempos de Desplazamiento		
2.4. ¿Cuánto tiempo tarda usualmente en desplazarse hasta el comedor?	No personas	%
a) Menos de 10 minutos	60	58%
b) de 11 a 20 minutos	33	32%
c) de 21 a 30 minutos	7	7%
d) más de 30 minutos	4	4%
Total	104	100%

Fuente: los autores

7.4 Tiempo de Desplazamiento



Fuente: los autores

El 89% del total de los participantes encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo en que tardan en desplazarse de sus hogares a los comedores (57% menos de 10 minutos y el 32% entre 11 y 20 minutos), así como el 11% que tarda más de 20 minutos en este desplazamiento opina que este ítem no es una problemática relevante que afecte sus intereses personales.

7.4.2 Percepción sobre el comedor comunitario

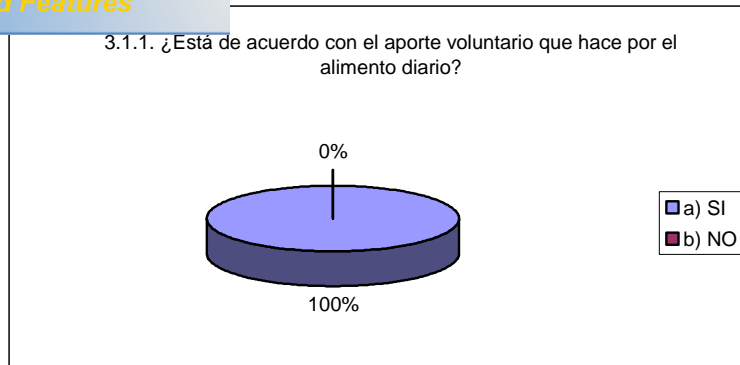
¿Está de acuerdo con el aporte voluntario que hace por el alimento diario?

Tabla 5 Aporte Voluntario

Aporte Voluntario por Alimentos		
3.1.1. ¿Está de acuerdo con el aporte voluntario que hace por el alimento diario?	No personas	%
a) SI	104	100%
b) NO	0	
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 5 Aporte Voluntario



Fuente: los autores

El total de las 104 personas encuestadas está de acuerdo con el aporte voluntario, debido a que es un valor cómodo frente al presupuesto con el que cuentan. Además les representa un beneficio nutricional que mejora su calidad de vida.

¿Sabe usted, en qué se invierten los aportes voluntarios de los participantes del comedor?

Tabla 6 Conocimiento de aportes

Conocimientos sobre el Aporte Voluntario		
3.1.2. Sabe usted, en qué se invierten los aportes voluntarios de los participantes del comedor?	No personas	%
a) SI	36	35%
b) NO	68	65%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 6 Conocimiento de Aportes



Fuente: los autores

s en las reuniones en la localidad de Santa Fe+, donde se le pide a los participantes la forma como se está administrando y la destinación de los dineros recaudados por los aportes voluntarios. Lo anterior, debido a que el 65% del total de los encuestados en los comedores respondieron negativamente, debido a que no poseen la información suficiente sobre este tema.

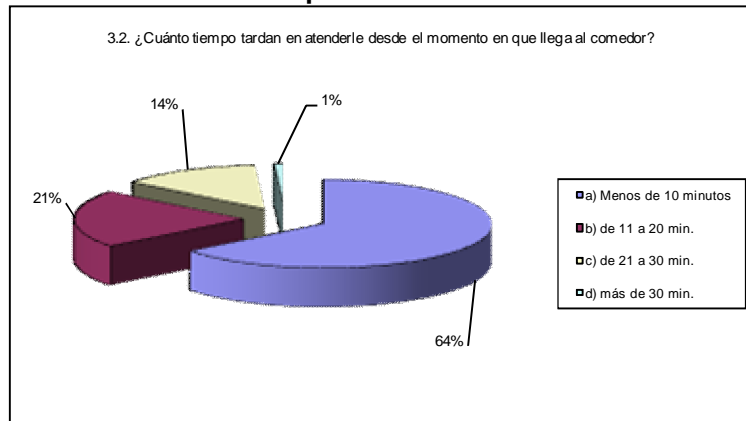
¿Cuánto tiempo tardan en atenderle desde el momento en que llega al comedor?

Tabla 7 Tiempo de Atención al Usuario

Tiempo de Atención al Usuario		
3.2. ¿Cuánto tiempo tardan en atenderle desde el momento en que llega al comedor?	No personas	%
a) Menos de 10 minutos	67	64%
b) de 11 a 20 min.	22	21%
c) de 21 a 30 min.	14	13%
d) más de 30 min.	1	1%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 7 Tiempo de Atención al Usuario



Fuente: los autores

La prestación del servicio comunitario en los comedores de Rocio Centro Oriental, San Dionisio, El Dorado, Gran Colombia, El Triunfo y Turbay Ayala, empiezan a funcionar a partir de las 11:30 a.m. con la atención de niños menores de 12 años, lo cual optimiza los tiempos de atención. Es de aclarar que del 14% del total de los encuestados que son atendidos

de su llegada, se debe a la congestión que se presenta por la asistencia masiva de los participantes después de la 1:00 p.m.

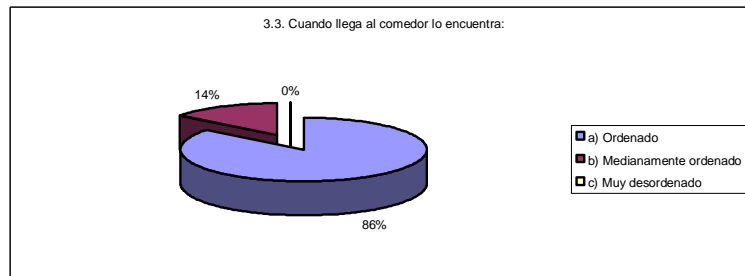
Quando llega al comedor lo encuentra.

Tabla 8 Percepción Nivel en Limpieza

	No personas	%
3.3. Cuando llega al comedor lo encuentra:		
a) Ordenado	89	86%
b) Medianamente ordenado	15	14%
c) Muy desordenado	0	0%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 8 Percepción



Fuente: los autores

Los seis comedores de la localidad de Santa Fe, se encuentran comprometidos en mantener estos sitios en orden y con las condiciones e implementos necesarios de higiene, lo cual se identifica en la percepción de sus participantes (ver gráfica 8). Mientras que el 14% del total de los encuestados que encuentra los comedores medianamente ordenados, se debe a la falta de colaboración que existe por parte de los usuarios en preservar estos sitios en óptimo estado.

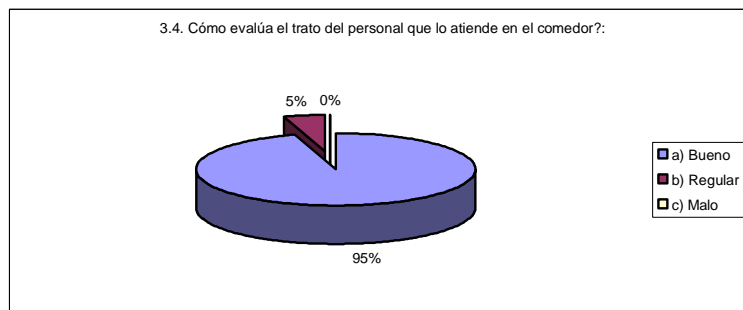
¿Cómo evalúa el trato del personal que lo atiende en el comedor?

Tabla 9 Trato del Personal

Percepción del Usuario sobre el Trato		
3.4. Cómo evalúa el trato del personal que lo atiende en el comedor?:	No personas	%
a) Bueno	99	95%
b) Regular	5	5%
c) Malo	0	0%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 9 Trato del Personal



Fuente: los autores

El trato que brinda el personal de los comedores de la localidad de Santa Fe es satisfactorio de acuerdo en la percepción de los participantes que se identifica en la (gráfica 9). Por otro lado, el 5% del total de los encuestados consideran que este trato es regular, debido a la carencia de cortesía que existe al momento de la prestación del servicio.

¿Cómo evalúa la calidad de los alimentos que recibe en el comedor?

Tabla 10 Calidad de Alimentos

Evaluación en la Calidad de los Alimentos		
3.5. Cómo evalúa la calidad de los alimentos que recibe en el comedor:	No personas	%
a) Buena	92	88%
b) Regular	12	12%
c) Mala	0	0%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 10 Calidad de Alimentos



Fuente: los autores

El 12% del total de los encuestados en la localidad de Santa Fe manifiestan la insatisfacción por la cantidad de las raciones suministradas en los comedores; ya que estas porciones no satisfacen el apetito de los usuarios, así mismo opinan que se debe mejorar el sazón en los alimentos.

¿En el comedor le han realizado controles de peso y talla?

Tabla 11 peso y talla
Controles de Peso y Talla

3.6. En el comedor le han realizado controles de peso y talla?	No personas	%
a) SI	98	94%
b) NO	6	6%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 11 Peso y Talla



Fuente: los autores

...s encuestados que responden negativamente declararían que se incluyeron a este programa sin recibir el control de peso y talla, además se identificó que en la toma de datos a los participantes no se le realizó la toma de fotos para su respectiva carnetización.

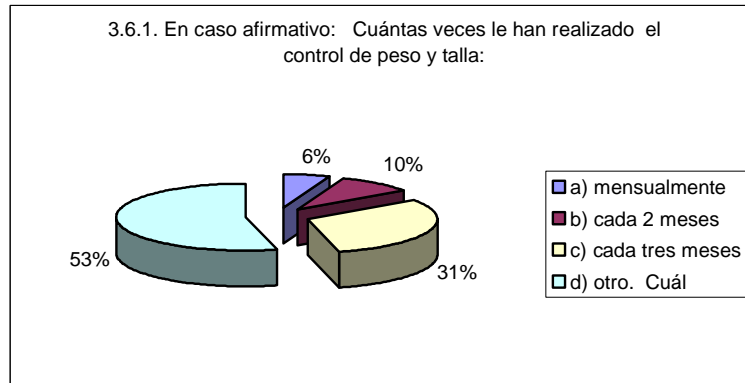
En caso afirmativo: ¿Cuántas veces le han realizado el control de peso y talla?

Tabla 12 peso y talla

Número de Veces Realizados los Controles Peso y Talla		
3.6.1. En caso afirmativo: Cuántas veces le han realizado el control de peso y talla:	No personas	%
a) mensualmente	6	6%
b) cada 2 meses	10	10%
c) cada tres meses	32	31%
d) otro. Cuál	56	54%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 12 Peso y Talla



Fuente: los autores

El control de peso y talla no cumple con la periodicidad que se requiere para el seguimiento nutricional de los participantes. Por lo tanto, se sugiere complementar éste control con exámenes médicos suministrados por el Distrito.

la inclusión social

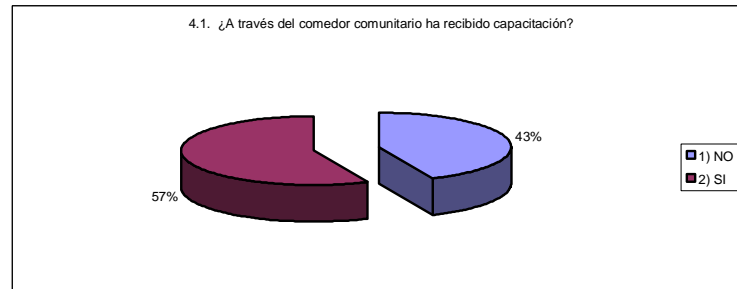
¿A través del comedor comunitario ha recibido capacitación?

Tabla 13 Capacitación

Capacitaciones		
4.1. ¿A través del comedor comunitario ha recibido capacitación?	No personas	%
1) NO	45	43%
2) SI	59	57%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 13 Capacitación



Fuente: los autores

El 57 % del total de los encuestados en la localidad de Santa Fe+ ha recibido capacitaciones por parte de su operador (ver figura 13). No obstante, se aclara que dichas capacitaciones no han tenido incidencia en sus participantes ya que no están focalizando sus necesidades en lo que se refiere a la generación de empleo e ingresos y la producción de riqueza colectiva.

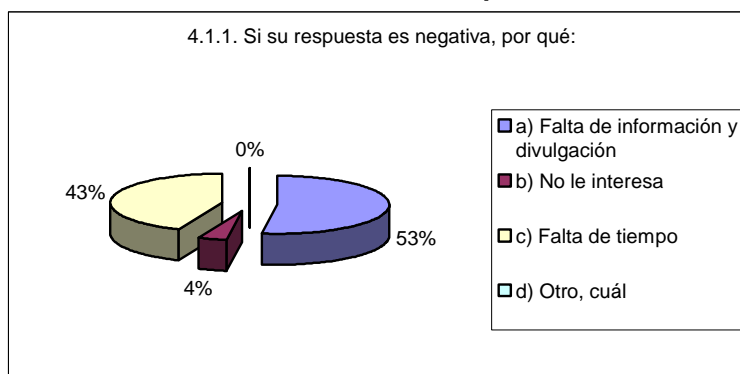
tiva, por qué:

Tabla 14 Posición de Capacitación

Posición Negativa		
	No personas	%
4.1.1. Si su respuesta es negativa, por qué:		
a) Falta de información y divulgación	24	52%
b) No le interesa	2	4%
c) Falta de tiempo	20	43%
d) Otro, cuál	0	0%
Total	46	100%

Fuente: los autores

Gráfica 14 Posición de Capacitación



Fuente: los autores

Es necesario realizar una campaña de divulgación global en la localidad de Santa Fe con respecto a las capacitaciones que se van a realizar, teniendo en cuenta que las personas encuestadas buscan algún tipo de excusa para no asistir o estas no son del interés del colectivo (ver gráfica 14).

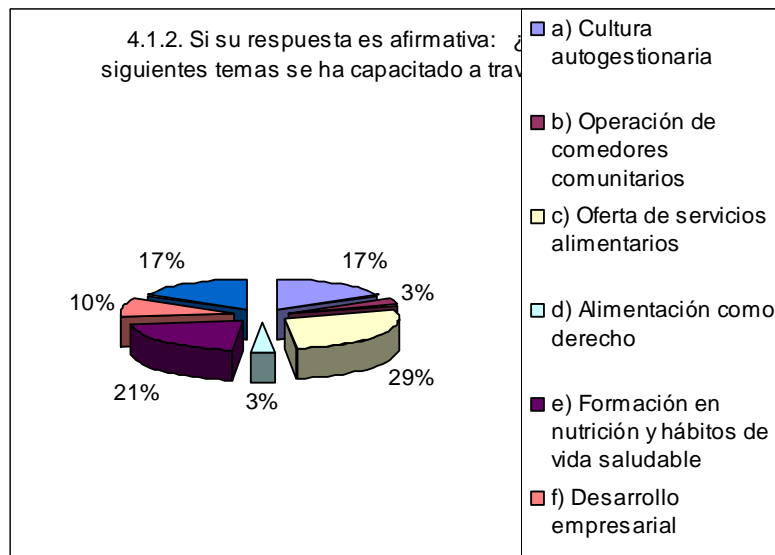
mativa: ¿En cuál de los siguientes temas se capacitó en el comedor?

Tabla 15 Capacitaciones

Posición Afirmativa		
4.1.2. Si su respuesta es afirmativa: ¿En cuál de los siguientes temas se ha capacitado a través del comedor?	No personas	%
a) Cultura autogestionaria	10	18%
b) Operación de comedores comunitarios	2	4%
c) Oferta de servicios alimentarios	16	29%
d) Alimentación como derecho	2	4%
e) Formación en nutrición y hábitos de vida saludable	12	21%
f) Desarrollo empresarial	6	11%
g) Otro. Cuál	36	64%
Total	56	100%

Fuente: los autores

Gráfica 15 Capacitaciones



Fuente: los autores

A pesar que las capacitaciones en los comedores comunitarios de la localidad de Santa Fe presentan un alto índice de ausentismo en sus participantes; los programas que se están adoptando actualmente despiertan el interés de los usuarios (ver gráfica 15).

yecto o iniciativa productiva en el comedor

Tabla 16 Inicio de Proyecto

Inicialización de Proyectos		
4.2. ¿Ha iniciado algún proyecto o iniciativa productiva en el comedor comunitario?	No personas	%
1) SI	6	6%
2) NO	98	94%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 16 Inicio de Proyecto



Fuente: los autores

El 94% del total de los encuestados expresan no haber recibido capacitaciones para iniciar un proyecto productivo por parte del operador de los comedores de la localidad de Santa fe+, lo cual representa una problemática ya que sus participantes se encuentran limitados a recibir el servicio alimenticio sin contar con oportunidades que mejoren su nivel de vida.

¿En qué área (Servicios ó bienes)?

Tabla 17 Servicios

Servicios	
4.2.1. En caso afirmativo: ¿En qué área (Servicios ó bienes)?	
4.2.1.a. Servicios:	
a.1) Comunicaciones	0
a.2) Construcción y/ó mantenimiento	0
a.3) Transporte	0
a.4) Educación – capacitación	0
a.5) Recreación, cultura y/ó deporte	0
a.6) Servicio doméstico	0
a.7) Ventas	0
a.8) Vigilancia	0
a.9) Otro. Cuál	0
Total	0

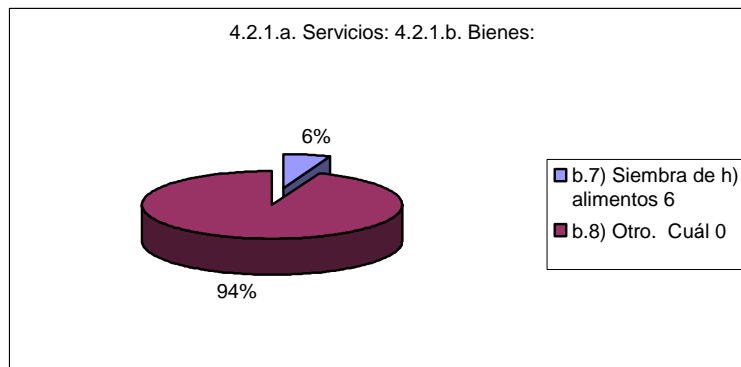
Fuente: los autores

Tabla 18 Bienes

Bienes	
4.2.1.b. Bienes:	
b.1) Preparación de alimentos	0
b.2) Lencería	0
b.3) Artesanías y/ó pedrería	0
b.4) Muebles y enseres	0
b.5) Productos de aseo	0
b.6) Cría de especies (peces, aves...)	0
b.7) Siembra de h) alimentos	6
b.8) Otro. Cuál	0
Total	6

Fuente: los autores

Gráfica 17 Servicios - Bienes



Fuente: los autores

Los encuestados en los comedores de la localidad de Santa Fe se encuentran interesados en diferentes programas que tengan relación con la creación de empleo e ingresos y de producción de riqueza colectiva.

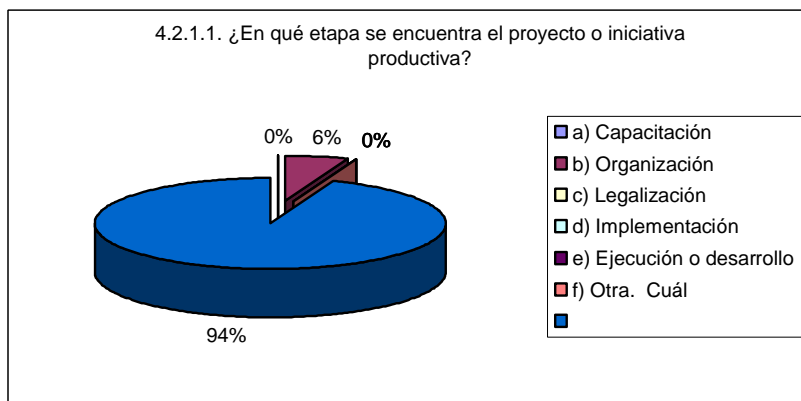
¿En qué etapa se encuentra el proyecto o iniciativa productiva?

Tabla 19 Etapa del Proyecto

Etapa del Proyecto		
4.2.1.1. ¿En qué etapa se encuentra el proyecto o iniciativa productiva?	No personas	%
a) Capacitación	0	0
b) Organización	6	6%
c) Legalización	0	0
d) Implementación	0	0
e) Ejecución o desarrollo	0	0
f) Otra. Cuál	0	0
Total población encuestada	104	94%

Fuente: los autores

Gráfica 18 Etapa del Proyecto



Fuente: los autores

El 94 % de los encuestados en la localidad de Santa Fe, se encuentran a la espera de la creación de un programa que les brinde mejores oportunidades laborales, mientras que el 6% han aplicado los conocimientos adquiridos en las capacitaciones en sus actividades laborales.

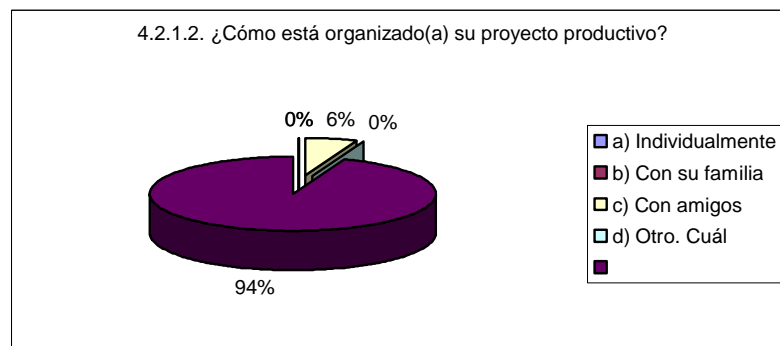
(a) su proyecto productivo?

Tabla 20 Organización del Proyecto

Organización del Proyecto		
4.2.1.2. ¿Cómo está organizado(a) su proyecto productivo?	No personas	%
a) Individualmente	0	0
b) Con su familia	0	0
c) Con amigos	6	6%
d) Otro. Cuál	0	0
Total	104	94%

Fuente: los autores

Gráfica 19 Organización del Proyecto



Fuente: los autores

Como se puede evidenciar en la grafica tan solo el 6% ha conformado un grupo de trabajo para sacar adelante un proyecto que les permita tener un sustento diario, mientras que el 94% de la población no se ha interesado por buscar una nueva alternativa que les ayude en su condicion de vulnerabilidad.

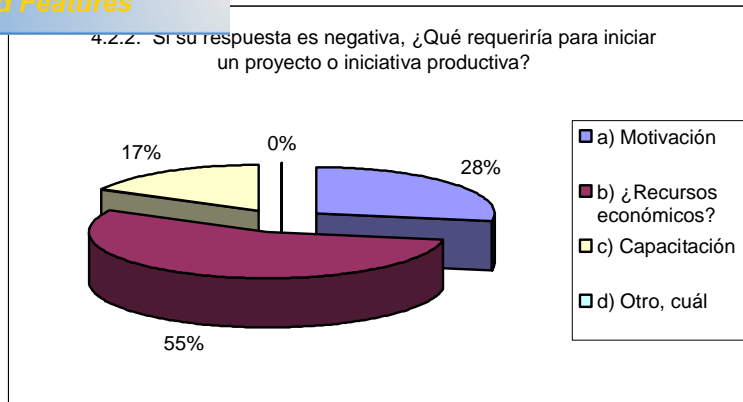
Si su respuesta es negativa, ¿Qué requeriría para iniciar un proyecto o iniciativa productiva?

Tabla 21 Aspectos del Proyecto

Aspectos que se Requieren para Iniciar el Proyecto		
4.2.2. Si su respuesta es negativa, ¿Qué requeriría para iniciar un proyecto o iniciativa productiva?	No personas	%
a) Motivación	29	28%
b) ¿Recursos económicos?	57	55%
c) Capacitación	18	17%
d) Otro, cuál	0	0%
Total	104	100%

Fuente: los autores

Tabla 20 Aspectos del Proyecto



Fuente: los autores

Los participantes presentan como mayor obstaculo la indiferencia que existe en los comedores para la creación de planes de desarrollo que realmente beneficien a la comunidad; teniendo en cuenta que el 55% de los encuestados manifiestan que no es posible iniciar un proyecto productivo sin contar con los recursos económicos.

7.4.4 Datos del participante

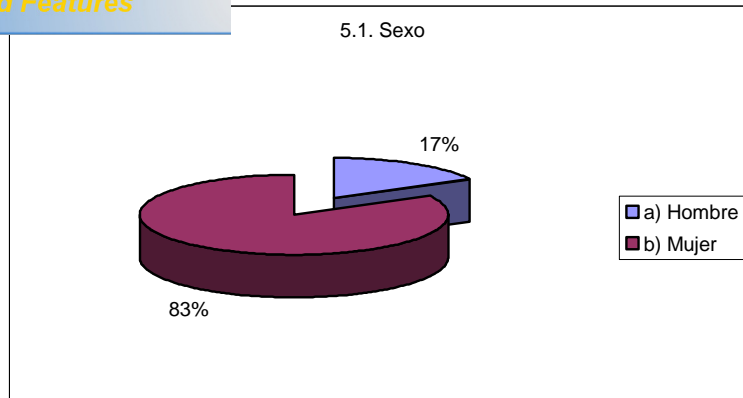
Sexo

Tabla 22 de Género
Género

Género		
5. DATOS DEL PARTICIPANTE:	No personas	%
a) Hombre	18	17%
b) Mujer	86	83%
5.1. Total Genero	104	100%

Fuente: los autores

Gráfica 21 de Género



Fuente: los autores

Las mujeres presentan mayor participación que los hombres en los comedores, debido a que ellas son las encargadas de velar por el cuidado de sus hijos y de realizar los que haceres domesticos. Sin olvidar, que del 83% de esta población más del 50% son madres cabezas de familia.

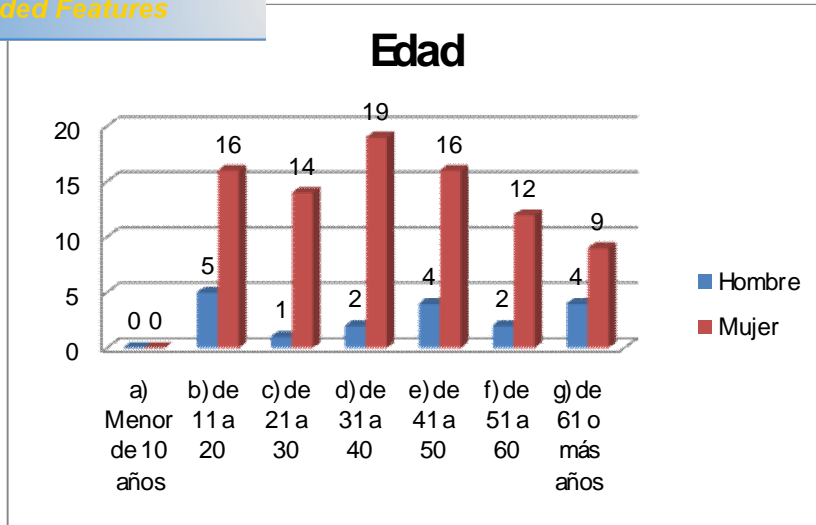
Edad.

Tabla 23 Edad

Edades de los Participantes			
5.2. Edad:	No personas	Hombre	Mujer
a) Menor de 10 años	0	0	0
b) de 11 a 20	21	5	16
c) de 21 a 30	15	1	14
d) de 31 a 40	21	2	19
e) de 41 a 50	20	4	16
f) de 51 a 60	14	2	12
g) de 61 o más años	13	4	9
Total	104	18	86

Fuente: los autores

Gráfica 22 Edades



Fuente: los autores

Las mujeres son parte importante de los comedores comunitarios, ya que su población más joven es la que acude masivamente a recibir el servicio alimenticio y además son portadoras de ideas e iniciativas para el beneficio de la comunidad.

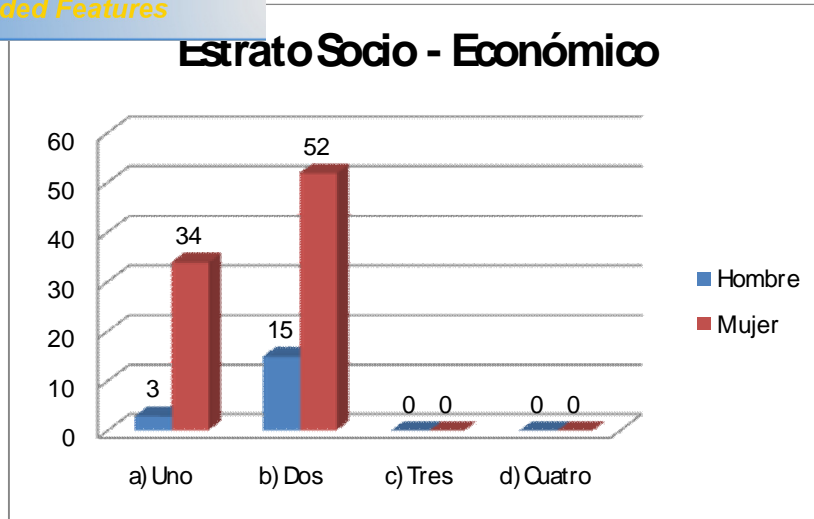
Estrato Socio Económico.

Tabla 24 Estrato Socio Económico

Estrato Socio - Economico			
5.3. Estrato Socio – económico:	No personas	Hombre	Mujer
a) Uno	37	3	34
b) Dos	67	15	52
c) Tres	0	0	0
d) Cuatro	0	0	0
Total	104	18	86

Fuente: los autores

Tabla 23 Estrato Socio Económico



Fuente: los autores

La totalidad de los participantes que pertenecen a la localidad de Santa Fe+ no cuentan con oportunidades de ser vinculados por entidades importantes del sector económico, ya que por su ubicación geográfica y el estrato al que pertenecen (1 y 2) cuentan con menores oportunidades que el resto de la población.

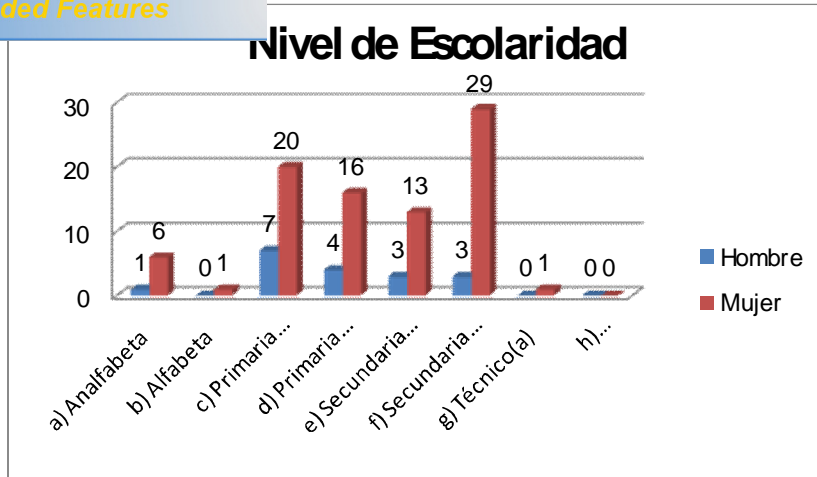
Nivel de Escolaridad.

Tabla 25 Nivel de escolaridad

Nivel de Escolaridad			
5.4. Nivel de escolaridad:	No personas	Hombre	Mujer
a) Analfabeta	7	1	6
b) Alfabeta	1	0	1
c) Primaria completa	27	7	20
d) Primaria incompleta	20	4	16
e) Secundaria completa	16	3	13
f) Secundaria incompleta	32	3	29
g) Técnico(a)	1	0	1
h) Universitario(a)	0	0	0
Total	104	18	86

Fuente: los autores

Gráfica 24 Nivel de Escolaridad



Fuente: los autores

El nivel académico que presenta esta localidad es bajo, ya que de las personas encuestadas se identificó que ninguna de ellas ha iniciado una carrera profesional que le permita ser competitivo en el mercado laboral (ver gráfica 24).

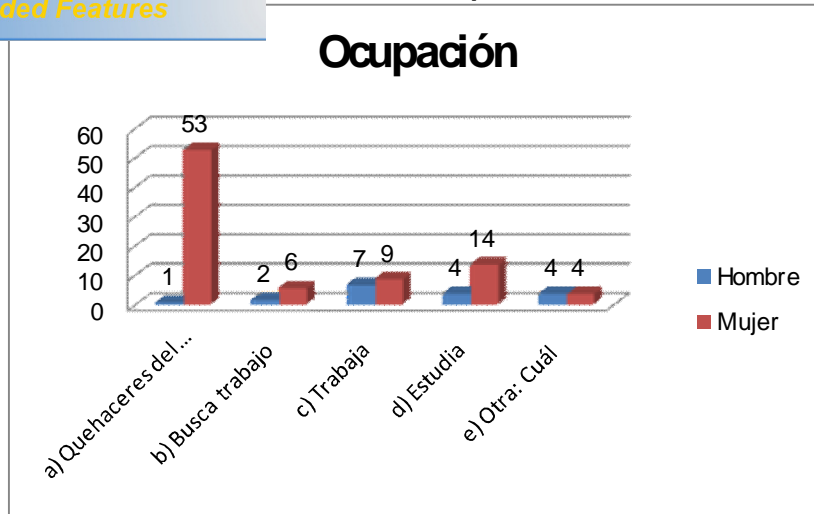
Ocupación.

Tabla 26 Ocupación

Ocupación			
5.5. Ocupación	No personas	Hombre	Mujer
a) Quehaceres del Hogar	54	1	53
b) Busca trabajo	8	2	6
c) Trabaja	16	7	9
d) Estudia	18	4	14
e) Otra: Cuál	8	4	4
Total	104	18	86

Fuente: los autores

Gráfica 25 Ocupación



Fuente: los autores

La mayoría de las personas encontradas en los comedores de esta localidad, expresan que se ocupan en diferentes oficios como ventas ambulantes, reciclaje y la construcción. Por otro lado, el 54% de los encuestados están dedicados a los quehaceres del hogar.

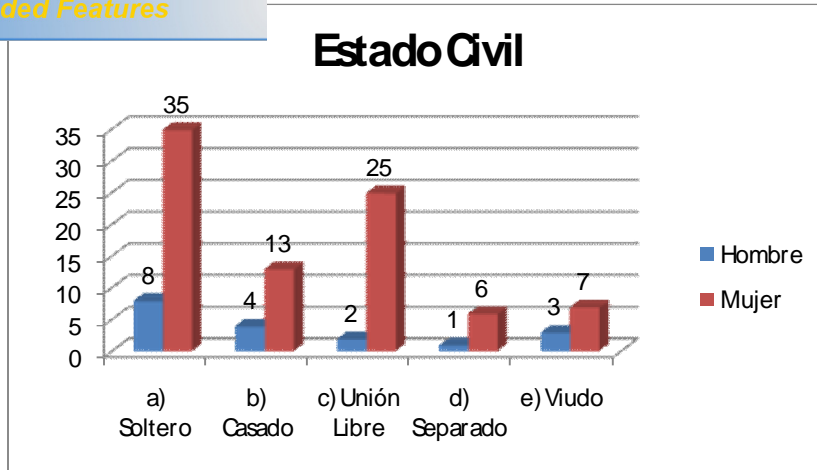
Estado Civil.

Tabla 27 Estado Civil

Estado Civil			
5.6. Estado Civil	No personas	Hombre	Mujer
a) Soltero	43	8	35
b) Casado	17	4	13
c) Unión Libre	27	2	25
d) Separado	7	1	6
e) Viudo	10	3	7
Total	104	18	86

Fuente: los autores

Gráfica 26 Estado Civil



Fuente: los autores

El 70% de los encuestados que se encuentran comprendidos entre solteros (43%) y personas que conviven en unión libre (27%), no desean formalizar la relación con sus compañeros mediante el vínculo matrimonial (ver gráfica 26).

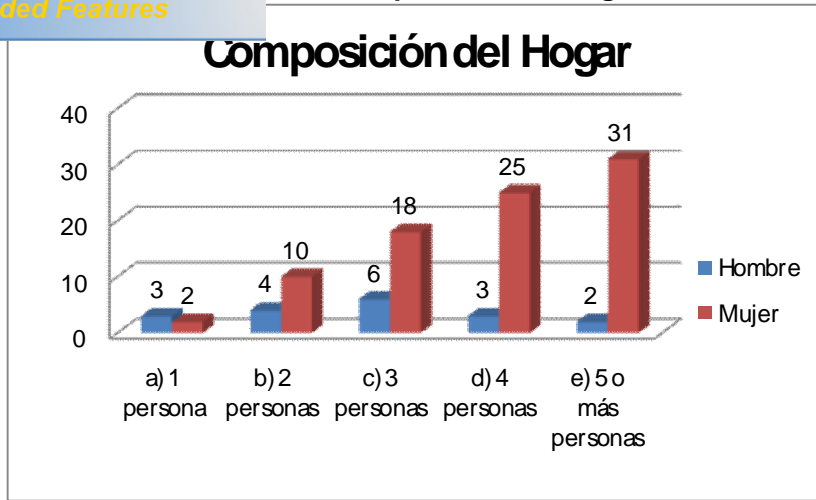
Composición del Hogar: Su hogar está compuesto por:

Tabla 28 Composición Hogar
Composición del Hogar

5.7. Composición del Hogar: Su hogar está compuesto por:	No personas	Hombre	Mujer
a) 1 persona	5	3	2
b) 2 personas	14	4	10
c) 3 personas	24	6	18
d) 4 personas	28	3	25
e) 5 o más personas	33	2	31
Total	104	18	86

Fuente: los autores

Tabla 27 Composición del Hogar



Fuente: los autores

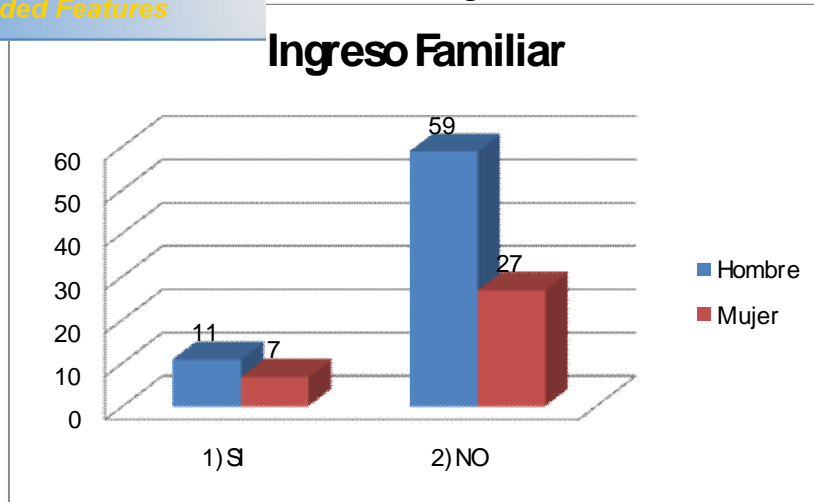
Los usuarios que viven en la localidad de Santa Fe son familias bastante numerosas; en efecto, se identificó que la mayoría de hogares esta a cargo de madres cabeza de familia.

Ingreso familiar: ¿Su familia recibe algún ingreso mensual?:

Tabla 29 Ingreso Familiar

Ingreso Familiar			
5.8. Ingreso familiar: ¿Su familia recibe algún ingreso mensual?:	No personas	Hombre	Mujer
1) SI	70	11	59
2) NO	34	7	27
Total	104	18	86
5.8.1.a) Total Ingreso	\$ 20.100,00		

Gráfica 28 Ingreso



Fuente: los autores

El ingreso promedio de un habitante de esta localidad está por debajo de un salario mínimo legal vigente. Además cabe resaltar, que familias con más de cuatro integrantes que hacen parte del 70% de los encuestados de esta localidad subsiste con \$20.100.00.

7.4.5 Análisis administrativo de datos de los operadores

Tabla 30 Consolidación del Proceso Administrativo

RESUMEN TABULACION COORDINADORES						
ITEM	COMEDORES	PLANEACION	ORGANIZACIÓN	DIRECCION	CONTROL	TOTAL FUNCIONES
1	ROCIO CENTRO ORIENTAL	315,00	311,12	306,47	303,57	1.678,69
2	SANDIONOSIO	321,95	312,86	316,50	302,57	1.796,93
3	EL DORADO	333,48	312,49	318,56	303,11	1.915,23
4	GRANCOLOMBIA	351,63	317,34	336,96	305,02	1.258,99
5	EL TRIUNFO	320,13	310,31	311,92	304,74	1.765,19
6	TURBAY AYALA	330,54	310,17	313,78	303,27	1.970,97

Fuente: los autores

Tabla 31 Puntuación por funciones

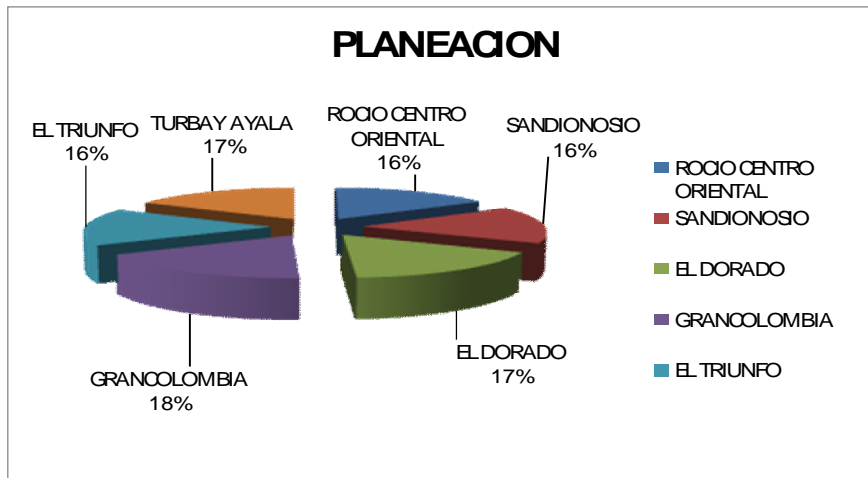
Puntuación por funciones	
0 a 200	Deficiente
201 a 400	Regular
401 a 500	Bueno

Tabla 32 Planeación

ITEM	COMEDOR	PLANEACION						TOTAL
		A. Talleres de sensibilización dirigidos a participantes del comedor, en los temas:	B. Referenciación a los servicios sociales básicos del Estado y seguimiento a su gestión	C. Caracterización de los comedores comunitarios	D. Fortalecimiento de los procesos de organización de la Población usuaria del comedor	E. Fortalecimiento de los procesos de organización en redes de los oferentes	F. Otros mecanismos de sostenibilidad	
1	ROCO CENTRO ORIENTAL	28,34	47,11	56,62	28,63	27,31	127,00	315,00
2	SANDIONOSO	26,79	50,44	59,45	28,25	26,27	130,75	321,95
3	EL DORADO	25,59	46,90	58,20	29,25	26,90	132,25	319,08
4	GRANCOLOMBIA	30,93	57,73	61,20	30,63	28,15	143,00	351,63
5	EL TRIUNFO	30,93	57,73	61,20	30,63	26,90	128,00	335,38
6	TURBAY AYALA	28,25	61,07	56,70	28,25	25,02	131,25	330,54
TOTAL		170,82	320,97	353,37	175,63	160,54	792,25	1973,58

Fuente: los autores

Gráfica 29 Planeación



Fuente: los autores

Análisis:

En este tema observamos que no existe una planeación donde deje constancia que objetivos se pretende alcanzar en un determinado tiempo por parte del operador, la cual es necesaria porque permitirá la movilización de los recursos y los medios para alcanzar. Lo anterior, con el fin de corregir lineamientos y procedimientos, así como los medios

ativos, por tal razón hay que tener en cuenta lo siguiente.

- Identificar las perspectivas actuales y futuras de los participantes.
- Realizar un análisis que ayude a determinar las contingencias, los desafíos, las fortalezas y las debilidades.
- Aprovechar las fortalezas y potencialidades de la experiencia que se ha adquirido en la operación de los comedores.

El proceso administrativo que se debe seguir para llevar a cabo la operación de los comedores de la localidad de **%Santa Fe+**, debe tener en cuenta:

- **%Cultura autogestionaria:** operación de los comedores comunitarios oferta de servicios alimentarios como derecho de la formación de participación ciudadana y derechos de formación en nutrición y hábitos de vida saludable+.

La operación de los comedores comunitarios debe direccionarse hacia la optimización y maximización de los resultados que conduzcan al logro de los objetivos y que se encuentren acorde con el programa de **%Desarrollo de Bogotá Sin hambre+**. Para lo cual, es necesario que todas las actividades y funciones se desarrollen en forma detallada con eficiencia y eficacia identificando las acciones futuras en pro del mejoramiento de sus procesos.

- **%Planes operacionales:** planes relacionados con métodos denominados procedimientos.
- **%Planes relacionados con dineros,** denominados procedimientos.
- Planes relacionados con tiempo, denominados programas o programación.

os con comportamiento, denominados reglamentos+ .

- %Establecimiento de políticas para lo promoción, fortalecimiento y conformación de la Red local de usuarios+

%Coordinar el flujo de información y productos entre los operadores para garantizar la disponibilidad de alimentos en el comedor cuando se requiera con las cantidades correctas y en el momento oportuno, lo que genera eficiencia y bajos costos. La distribución física (logística) incluye actividades en los cuales se encuentren el transporte, abastecimiento y manejo de materiales y los recursos necesarios para realizar las actividades+⁴⁴.

Los comedores de la localidad de %Santa Fe+ cuentan con un solo operador y han convertido esta característica en una fortaleza. Por ejemplo, en la operación de distribución de alimentos en los seis comedores miden el tiempo de entrega, cantidad abastecida y atención oportuna a pedidos de contingencia.

- %Elaboración de un plan estratégico para el fortalecimiento de la información y comunicación como mecanismo necesario para la socialización del proyecto+

Los acontecimientos externos pueden generar incertidumbre en las operaciones a futuro en los comedores, las cuales deben ser previstas por el operador o red de apoyo mediante las siguientes características:

%Factores tecnológicos+⁴⁵: las ventajas se evidenciarán en la disminución de costos, disponibilidad de productos, intercambio de conocimientos

⁴³ CHIAVENATO, Planeación de la Acción Empresarial. Bogotá: McGraw Hill. 2003, p.186

⁴⁴ FERRER, O.C. Estrategia de Marketing. México: Thompson. 2006, p.215.

⁴⁵ CHIAVENATO, Planeación de la Acción Empresarial. Bogotá: McGraw Hill. 2003, p.154

que en algunas ocasiones llegan a afectar la producción.

Factores políticos: la red de operadores permitirá estar preparados ante posibles factores externos como puede ser el abandono del apoyo de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el programa Bogotá sin hambre, por lo tanto se debe realizar *“sistemas programados”*⁴⁶ que permitan el sostenimiento a futuro de los comedores. Los factores políticos pueden llegar a ser una oportunidad para subsidiar programas y proyectos productivos.

Factores económicos: Depresión, recesión, recuperación o prosperidad; tendencia de los precios bienes o servicios, inflación o deflación, políticas monetarias, políticas fiscales, balanza de pagos, entre otras; cada una de estas facetas de la economía puede facilitar o dificultar el alcance de los objetivos propuestos en los comedores.

Factores sociales: las actividades, acciones o funciones de los empleados, usuarios, proveedores son factores que pueden afectar las operaciones y el ambiente interno del comedor; así como el olvido social a una comunidad deteriora la calidad de vida de sus habitantes.

- *“Establecimiento de cronograma de actividades del comedor, en desarrollo de su objeto contractual”*

El operador del comedor de la localidad de *“Santa Fe”* como parte de una organización social y comunitaria debe cumplir con la tarea de crear espacios de encuentro y promoción a los usuarios y sus familias, sin limitarse a la prestación del servicio alimenticio una vez realizada la inclusión social.

El operador debe enfrentar los imprevistos del entorno y los factores internos, mediante la implementación de objetivos organizacionales,

⁴⁶ *Ibíd.*, P.178.

de la misión y visión, los cuales se deben formular con base en el plan de desarrollo establecido en el programa de Bogotá sin Indiferencia.

Por lo tanto, la finalidad de esta investigación es proponer un plan de mejoramiento del proceso administrativo mediante el ofrecimiento de herramientas que fortalezcan las operaciones y las actividades del quehacer diario; por esta razón es preciso establecer las funciones administrativas de planeación, organización, dirección, ejecución y control, a través del enfoque teórico de diferentes autores como Henry Fayol, Koontz, y Chiavenato, entre otros.

Mediante el mejoramiento del proceso administrativo se evitara pérdidas económicas, deficiencia en tiempos de ejecución, tareas o actividades, e insatisfacción de los usuarios de los comedores comunitarios frente al servicio prestado por parte del operador.

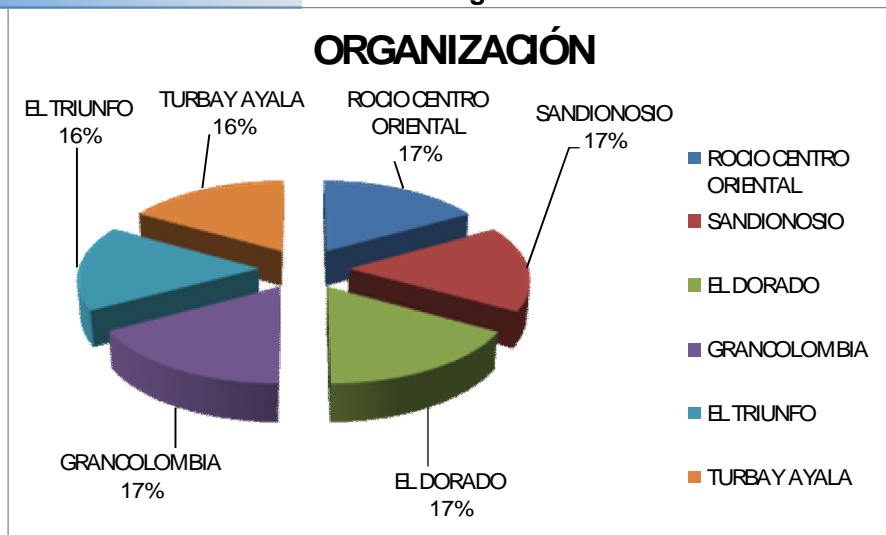
ORGANIZACIÓN.

Tabla 33 Organización

ITEM	COMEDOR	ORGANIZACIÓN						TOTAL
		A. Talleres de sensibilización dirigidos a participantes del comedor, en los temas:	B. Referenciación a los servicios sociales básicos del Estado y seguimiento a su gestión	C. Caracterización de los comedores comunitarios	D. Fortalecimiento de los procesos de organización de la Población usuaria del comedor	E. Fortalecimiento de los procesos de organización en redes de los oferentes	F. Otros mecanismos de sostenibilidad	
1	ROJO CENTRO ORIENTAL	35,58	16,68	87,16	33,05	62,49	76,16	311,12
2	SANDIONOSO	35,58	14,18	89,49	31,66	62,49	79,45	312,86
3	EL DORADO	35,03	17,79	70,10	36,94	71,24	81,39	312,49
4	GRANCOLOMBIA	37,53	16,68	88,32	36,66	59,57	78,57	317,34
5	EL TRIUNFO	36,70	16,68	86,16	31,94	60,41	79,54	311,42
6	TURBAY AYALA	35,86	15,85	87,49	32,50	60,41	78,07	310,17
	TOTAL	216,28	97,86	508,72	202,76	376,61	473,17	1875,39

Fuente: los autores

Gráfica 30 Organización



Fuente: los autores

Análisis:

Los comedores cuentan con una estructura organizada en lo que se refiere a la adquisición y distribución de los alimentos, cuya destinación está dirigida a los usuarios o participantes. Esta se diseñó de la siguiente manera:

Han realizado un estudio previo e identificación de los proveedores que les genera un servicio óptimo en lo que se refiere al precio y a la calidad de los productos, teniendo en cuenta que su principal provisor se encuentra en el centro de acopio de Corabastos; estos son especialistas en el manejo de grandes volúmenes de clientes y cuentan con la infraestructura adecuada en términos de fuerza de ventas y sistemas de distribución

Sin embargo, no existe una comunicación clara y estructurada con otras localidades donde se establezca un cruce de información para lo recolección de datos que determinen los posibles proveedores que puedan generar economía en la obtención de alimentos.

s de planeación diligenciados? (Secretaria Distrital de Integración Social S.D.I.S)+

Organización: en lo que se refiere al método preestablecido o el diseño de los planes existentes para alcanzar los objetivos, se puede decir que se identificó que los documentos físicos se encuentran elaborados pero la ejecución se realiza de forma empírica por parte de sus operadores.

- Referenciación de participantes a servicios sociales básicos del estado y seguimiento a su gestión+

La secretaria distrital de integración social S.D.I.S, es la encargada de realizar los formatos de planeación para los servicios sociales básicos, juntamente con la Alcaldía Mayor de Bogotá, quienes a su vez promueven e implementan programas de capacitación a través de la delegación a los operadores de los comedores comunitarios. Una vez los operadores reciben esta información su función consiste en divulgar y coordinar los programas a los usuarios para su puesta en marcha.

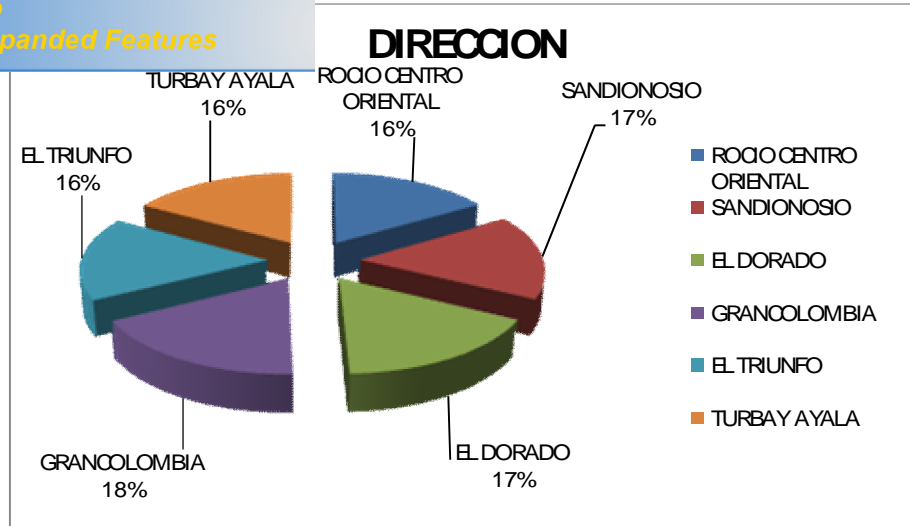
DIRECCIÓN.

Tabla 34 Dirección

ITEM	COMEDOR	DIRECCION						TOTAL
		A. Talleres de sensibilización dirigidos a participantes del comedor, en los temas:	B. Referenciación a los servicios sociales básicos del Estado y seguimiento a su gestión	C. Caracterización de los comedores comunitarios	D. Fortalecimiento de los procesos de organización de la Población usuaria del comedor	E. Fortalecimiento de los procesos de organización en redes de los oferentes	F. Otros mecanismos de sostenibilidad	
1	ROJO CENTRO ORIENTAL	52,79	23,72	76,99	61,04	60,64	31,29	306,47
2	SANDIONOSIO	52,89	23,89	76,53	67,91	60,97	34,31	316,50
3	EL DORADO	53,47	25,80	76,99	69,93	61,30	31,08	318,56
4	GRANCOLOMBIA	61,87	27,88	77,59	73,34	60,30	35,98	336,96
5	EL TRIUNFO	52,49	22,80	76,53	64,01	63,47	32,62	311,92
6	TURBAY AYALA	52,91	24,30	76,99	68,72	59,97	30,89	313,78
	TOTAL	326,41	148,39	461,61	404,95	366,65	196,17	1904,18

Fuente: los autores

Gráfica 31 Dirección



Fuente: los autores

Análisis:

Teniendo en cuenta que uno de los propósitos del programa Bogotá sin hambre+, es el de solucionar el problema que persiste en numerosas familias e individuos que no cuentan con los recursos suficientes para acceder al alimento diario y además garantizar la inclusión de los ciudadanos a los servicios Sociales del Distrito, es necesario realizar un estudio exhaustivo que determine no sólo la vulnerabilidad de las personas que requieren de este servicio sino el medio de solución para erradicar esta problemática.

Así como algunas personas no pueden ser beneficiarias en más de dos programas que otorga el Distrito, como lo son: adultos mayores, madres gestantes y lactantes y comedores comunitarios; es necesario buscar la alternativa que subsidie a estas personas sin imposibilitarlas a la obtención de beneficios.

El proceso de dirección debe contar con los siguientes niveles:

electrices y conducción del personal⁴⁷.

Intermedio: gerencia y aplicación de recursos para establecer la acción empresarial y lograr el liderazgo⁴⁸.

Operacional: dirección, supervisión y motivación del personal⁴⁹.

Los programas y capacitaciones que se han implementado en los comedores para la formación y participación ciudadana, no han tenido un efecto positivo en los usuarios; lo cual se evidencia en indicadores altos de ausentismo. Lo anterior, es el resultado de programas improductivos y la falta del proceso administrativo cíclico en sus proyectos y operaciones.

- **Existencia de liderazgo situacional**

Se propone consolidar la comunicación continua entre el operador y el coordinador, que direccionará el camino para lograr que los objetivos se cumplan a determinado plazo. El coordinador debe liderar las diferentes situaciones que se presenten teniendo en cuenta factores como el, cómo?, Cuando?, e Intervenir en ellos para controlarlos y solucionarlos.

- **Integración del comité de usuarios del comedor a la red de usuarios de la localidad**

En el comité de usuarios de los comedores comunitarios de la localidad de **Santa Fe** se encontró que las funciones del proceso administrativo, planeación, organización dirección y control, no actúan interactivamente ya que no existe liderazgo ni planes definidos para el logro de los objetivos.

⁴⁷ BERNAL TORRES, Cesar. Introducción a la administración de la organización enfoque global e integral. México: Pearson.2007. p. 133.

⁴⁸ *Ibíd.*, p. 133.

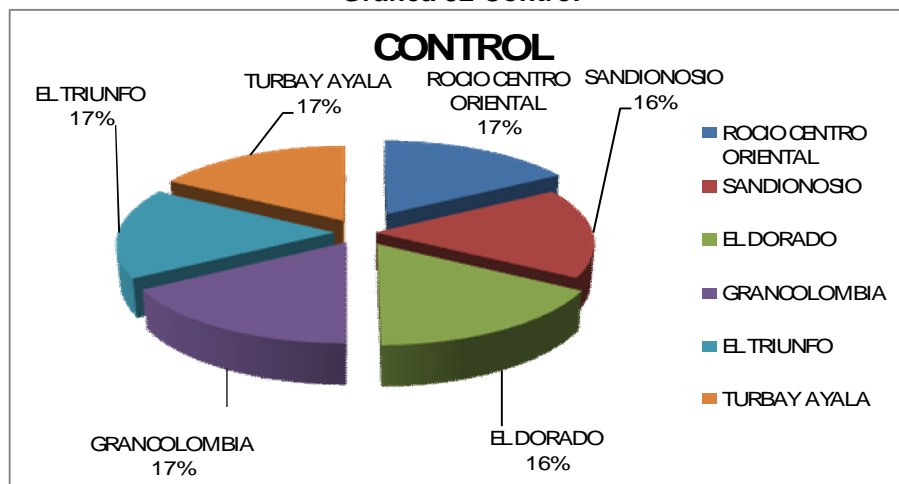
⁴⁹ *Ibíd.*, p. 133.

Tabla 35 Control

ITEM	COMEDOR	CONTROL						TOTAL
		A. Talleres de sensibilización dirigidos a participantes del comedor, en los temas:	B. Referenciación a los servicios sociales básicos del Estado y seguimiento a su gestión	C. Caracterización de los comedores comunitarios	D. Fortalecimiento de los procesos de organización de la Población usuaria del comedor	E. Fortalecimiento de los procesos de organización en redes de los oferentes	F. Otros mecanismos de sostenibilidad	
1	ROCIO CENTRO ORIENTAL	61,32	21,02	39,88	19,33	32,61	129,41	303,57
2	SANDIONOSO	56,76	21,56	39,86	19,25	33,11	132,03	302,57
3	EL DORADO	57,83	18,81	40,46	19,06	32,33	134,63	303,11
4	GRANCOLOMBIA	63,48	17,99	41,08	21,28	32,54	128,65	305,02
5	EL TRIUNFO	60,38	18,04	40,40	20,21	31,40	134,31	304,74
6	TURBAY AYALA	60,68	20,82	40,62	19,42	32,68	129,05	303,27
	TOTAL	360,44	118,24	242,30	118,55	194,66	788,08	1822,28

Fuente: los autores

Gráfica 32 Control



Fuente: los autores

Análisis:

El control que se está realizando en el recaudo de los dineros por concepto de aportes voluntarios, es manejado por planillas a través de los coordinadores de cada comedor; lo que genera un exceso de documentación y como consecuencia, el registro de estos dineros es poco confiable. Por lo tanto, se identifica, a simple vista, que debe existir una gestión sistematizada en su recaudo, así como publicaciones periódicas a

tengan conocimiento de sus aportes y su
destinación.

El proceso de control debe contar con los siguientes niveles:

Institucional: controles globales y evaluación del desempeño operacional⁵⁰.

Intermedio: control en los diferentes cargos de los comedores y evaluación de desempeño⁵¹.

Operacional: controles individuales y evaluación del desempeño individual⁵².

- "Memorias y seguimientos del proceso de capacitación+

Los inclusores sociales y coordinadores, desempeñan una función importante en la recolección de datos que contienen registros como los son: el número de participantes, frecuencia de participación, número de integrantes por familia, valor pagado por aportes voluntarios, seguimientos de las memorias del proceso de capacitación. Pero esta información carece de un sistema automático⁵³, es decir, que los datos mencionados inicialmente deben ser sistematizados para realizar las medidas preventivas o modificaciones pertinentes; ya que la información sistematizada permitirá la comparación de patrones para obtener registros exactos de cualquier tipo de eventos que se desee consultar.

Participación del comedor de referenciados a servicios sociales básicos+
El control como función administrativa mide y evalúa el desempeño y toma decisiones con la prevención y las acciones de contingencia cuando se necesitan. Por lo tanto, el control como proceso debe regular estas acciones correctivas en la inclusión de nuevos participantes en los

⁵⁰ *Ibíd.*, p. 133.

⁵¹ *Ibíd.*, p. 133.

⁵² *Ibíd.*, p. 133.

⁵³ CHIAVENATO, Idalberto. Control Estratégico. Bogotá: McGraw Hill. 2003, p.346.

indicadores que determinen si es el momento propio para la admisión o desvinculación del beneficio.

Según el autor Chiavenato, las dos finalidades principales de la función administrativa del control son:

- **Corregir fallas o errores existentes:** ya sea en la planeación o en la ejecución, para ampliar las medidas correctivas adecuadas, con el fin de remediarlos⁵⁴.
- **Prevenir nuevas fallas o errores:** el control aplica los medios necesarios para evitarlos en el futuro⁵⁵.

⁵⁴ *Ibíd.*, p.349

⁵⁵ *Ibíd.*, p. 350.

8. PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LOS COMDORES COMUNITARIOS DE LA LOCALIDAD DE Í SANTA FEÎ

8.1 Análisis DOFA

A continuación se presenta la hoja de trabajo de la matriz DOFA, en la cual se describe las amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades de los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+, y que involucra las diferentes funciones del proceso administrativo.

de Trabajo

Tabla 36 matriz %DOFA+

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Los comedores comunitarios de la localidad de Santa Fe, carecen de un proceso administrativo de finido y documentado que le puedan brindar soporte a la organización.	El operador reconoce la importancia de un proceso administrativo y un direccionamiento estratégico definido y documentado
No existe una misión documentada y divulgada.	Facilidad para salir a competir en el mercado.
No hay definida una Visión documentada y divulgada.	La comunidad religiosa es reconocida en el medio por las diferentes labores que desarrolla en la comunidad.
No se usan planes Estratégicos.	Se identifican nuevas oportunidades de negociar con diferentes sectores para la adquisición de alimentos.
No existen objetivos ni estrategias.	Los comedores cuentan con los suficientes recursos a portados por la Alcaldía Mayor de Bogotá
No hay principios organizacionales, como tampoco se documentan políticas para la empresa.	Las condiciones físicas de trabajo son adecuadas.
No existen indicadores de gestión.	Experiencia y técnica en el talento humano.
No existe un canal de comunicación entre los operadores de los diferentes comedores, que permita el cruce de datos e información de: proveedores más convenientes, cobertura de participantes y cantidad de alimentos almacenados.	Presenta cobertura geográfica en los seis comedores de la localidad de Santa Fe, con fácil capacidad de distribución.
Las funciones administrativas tales como: planeación, organización, integración del personal, dirección y control, no se encuentran definidas en el proceso de actividades del comedor.	Buena reputación en atención, orden y limpieza de los comedores
La contabilidad y el recaudo de los dineros obtenidos a través de los aportes voluntarios, no se encuentra sistematizado funcionalmente.	Habilidades técnicas en la elaboración y manipulación de alimentos.
Carencia en habilidades y competencias de dirección estratégica.	Programas diseñados en capacitación, orientados en el desarrollo de habilidades y técnicas para la creación de proyectos productivos.

Fuente: los autores

	OPORTUNIDADES
Suspensión de los dineros asignados por la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Presenta cobertura geográfica en los seis comedores de la localidad de Santa Fe, con fácil capacidad de distribución.
Incumplimiento por parte de proveedores.	Crear una red de abastecimiento entre los diferentes operadores de los comedores que realizan actividades en la ciudad de Bogotá.
Ausentismo de participantes por insatisfacción en los alimentos y en el servicio prestado.	Alianzas con diferentes entes externos que promuevan proyectos productivos.
Incremento en los productos de la canasta familiar.	Aprovechar la nueva tecnología aportada por el Distrito.
Incapacidad de cobertura por exceso de la demanda.	Capacidad para adaptarse a la apertura económica.

Fuente: los autores

En la elaboración de hoja de trabajo se unieron todos los factores tanto internos como externos que pueden representar una debilidad, fortaleza, amenaza u oportunidad para los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+, especialmente para el operador Daum Christy Comunidad Apostólica Servidor de los Servidores.

Una vez establecidos en los diferentes niveles todos los aspectos de los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+, mediante la matriz DOFA, se hace necesaria la elaboración de una matriz de impacto a fin de establecer los factores claves del éxito. La calificación de la matriz se hace a criterio de los autores, con el fin de proponer un proceso administrativo que de soluciones a los diferentes problemas que los comedores de la localidad de Santa Fe, afrontan actualmente.

8.3 Selección de factores claves del éxito- Matriz de Impacto

Una vez realizada la hoja de trabajo de la matriz DOFA, se debe realizar una selección de los factores claves del éxito (FCE) que servirán de base para el análisis DOFA. Solo nos servirán aquellos factores que sean



PDF Complete

*Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

to o fracaso de la organización, y se escogen de acuerdo sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades.

A continuación elaboramos la siguiente matriz de impacto.

Tabla 37 Matriz de Impacto

FORTALEZAS	IMPACTO			OPORTUNIDADES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO
El operador reconoce la importancia de un proceso administrativo y un direccionamiento estratégico definido y documentado	X			Presenta cobertura geográfica en los seis comedores de la localidad de Santa Fe, con fácil capacidad de distribución.	X		
Facilidad para salir a competir en el mercado.		X		Crear una red de abastecimiento entre los diferentes operadores de los comedores que realizan actividades en la ciudad de Bogotá.	X		
La comunidad religiosa es reconocida en el medio por las diferentes labores que desarrolla en la comunidad.	X			Alianzas con diferentes entes externos que promuevan proyectos productivos.	X		
Se identifican nuevas oportunidades de negociar con diferentes sectores para la adquisición de alimentos.	X			Aprovechar la nueva tecnología aportada por el Distrito.		X	
Los comedores cuentan con los suficientes recursos a portados por la Alcaldía Mayor de Bogotá	X			Capacidad para adaptarse a la apertura económica.	X		
Las condiciones físicas de trabajo son adecuadas.		X					
Experiencia y técnica en el talento humano.	X						
Presenta cobertura geográfica en los seis comedores de la localidad de Santa Fe, con fácil capacidad de distribución.		X					
Buena reputación en atención, orden y limpieza de los comedores	X						
Habilidades técnicas en la elaboración y manipulación de alimentos.	X						
Programas diseñados en capacitación, orientados en el desarrollo de habilidades y técnicas para la creación de proyectos productivos.	X						
DEBILIDADES	IMPACTO			AMENAZAS	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO
Los comedores comunitarios de la localidad de Santa Fe, carecen de un proceso administrativo de finido y documentado que le puedan brindar soporte a la organización.	X			Suspensión de los dineros asignados por la Alcaldía Mayor de Bogotá.	X		
No existe una misión documentada y divulgada.	X			Incumplimiento por parte de proveedores.	X		
No hay definida una Visión documentada y divulgada.	X			Ausentismo de participantes por insatisfacción en los alimentos y en el servicio prestado.		X	
No se usan planes Estratégicos.	X			Incremento en los productos de la canasta familiar.	X		
No existen objetivos ni estrategias.	X			Incapacidad de cobertura por exceso de la demanda.	X		
No hay principios organizacionales, como tampoco se documentan políticas para la empresa.	X						
No existen indicadores de gestión.	X						
No existe un canal de comunicación entre los operadores de los diferentes comedores, que permita el cruce de datos e información de: proveedores más convenientes, cobertura de participantes y cantidad de alimentos almacenados.	X						
Las funciones administrativas tales como: planeación, organización, integración del personal, dirección y control, no se encuentran definidas en el proceso de actividades del comedor.	X						
La contabilidad y el recaudo de los dineros obtenidos a través de los aportes voluntarios, no se encuentra sistematizado funcionalmente.		X					
Carencia en habilidades y competencias de dirección estratégica.	X						

Fuente: los autores

matriz DOFA, se plantea la matriz definitiva tomando aquellos factores que tienen alto impacto en la organización.

8.5 Análisis de la Matriz DOFA

Tabla 38 Análisis de la Matriz DOFA

ESTRATEGIAS (D-O)	ESTRATEGIAS(F-O)
Establecer acuerdos sectoriales que permitan a los operadores de los comedores comunitarios obtener productos de primera calidad a muy bajo costo. Así mismo, optar por la posibilidad de buscar un socio estratégico para poder cubrir el abastecimiento de alimentos que requieran los diferentes comedores.	Implementación de políticas y estrategias administrativas que les permita ser competitivos y sostenibles en el tiempo; las políticas y estrategias deben desarrollarse en diferentes áreas: crecimiento, finanzas, organización, personal, relaciones públicas y lo más importante en el servicio.
Contar con el apoyo de entidades privadas que lidere una campaña de capacitación empresarial en los diferentes comedores, con el fin de brindar ventajas competitivas en los usuarios.	Incentivar al sector agrícola a crear una red y centro de acopio donde intervengan muchas personas en su comercialización.
Lograr el compromiso entre los trabajadores y los usuarios dirigido hacia el reto de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que busca acabar con la vulnerabilidad en esta población.	Desarrollo de programas productivos con la ayuda del SENA que le permitan la obtención de ingresos para las personas y su colectivo.
El proceso administrativo en los comedores garantizará la sostenibilidad de estos a través de un adecuado manejo de los recursos económicos con los que se cuentan.	Lograr y desarrollar planes estratégicos que permita a los empleados y usuarios compromiso global de los intereses deseados.
ESTRATEGIAS (D-A)	ESTRATEGIAS(F-O)
Dotar la empresa con adecuadas instalaciones y renovación de instrumentos que permitan ser más productivos a unos bajos costos de producción.	Crear un frente común entre los operadores de los diferentes comedores de la ciudad de Bogotá, que permita el cruce de información y alternativas de solución conjunta.
Eliminar procesos improductivos que tenga los operadores de los comedores, e implementar aquellos que generen rentabilidad y eficiencia en otras áreas del comedor que lo necesiten, por medio de la recolección de información de las encuestas realizadas.	Crear la cultura organizacional en los trabajadores que busque alcanzar las metas trazadas mediante el trabajo en equipo.
Dejar las capacitaciones en manos de entes privados, tanto para el personal que labora en el comedor como los dirigidos a los usuarios.	

Fuente: los autores

Se identificó que durante el tiempo de servicio el operador no ha contado con un proceso administrativo definido ni documentado que permita el direccionamiento claro y oportuno para la toma de decisiones aprovechando los recursos disponibles y las oportunidades en el ámbito económico social, político.

Es necesario resaltar la labor realizada en los dos años de servicio que lleva el operador en la localidad %Doum Cristy Comunidad Apostólica Servidor de los Servidores+, pero este no tiene una formación administrativa definida.

8.6.1 Planeación

La planeación es la principal herramienta de la administración, %implica la selección de misiones y objetivos y de acciones+⁵⁶ como: la toma de decisiones, procesar y analizar información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la organización, a si como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir el direccionamiento de la empresa hacia el futuro; se observa que el operador %Doum Cristy Comunidad Apostólica Servidor de los Servidores+, presenta grandes falencias ya que no cuenta con este tipo de herramienta esencial para la proyección del comedor en la localidad de %Santa Fe+.

El principal objetivo de un administrador es dar a conocer a toda la organización los propósitos, objetivos y los métodos para alcanzarlos. Esta es la función de la planeación, función administrativa básica %implica seleccionar una misión y objetivos+ y de métodos razonables para el cumplimiento de los objetivos previamente seleccionados. %Los planes;

⁵⁶ KOONTZ, Harold. Administración una Perspectiva Global. México: McGraw Hill, 2004. p. 122

propósitos o misiones, objetivos o metas, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas y presupuestos⁵⁷.

- **Propósitos o misiones:** todo establecimiento organizado requiere de un propósito o una misión⁵⁸, lo cual representa el objeto social de lo que se quiere lograr o hacer.
- **Objetivos o metas:** son los fines que se persiguen por medio de una actividad⁵⁹ los cuales deben ser verificables al final de un periodo.
- **Estrategias:** los administradores las usan para referirse a extensas áreas de la operación de una organización⁶⁰, definiéndolas como la determinación de los objetivos.

Por lo anterior se sugiere que el operador **Doum Cristy Comunidad Apostólica Servidor de los Servidores**, quien es el actual responsable de la operación de los comedores comunitarios de la localidad de **Santa Fe**, cuente con un estrategia, una misión, una visión y unos objetivos, los que a continuación proponemos:

Estratega: es la persona que cuenta con los conocimientos del ejercicio y administrativos, y que por lo general esta ubicado en la alta dirección de los comedores comunitarios de la localidad de **Santa Fe**, a quien le corresponde la definición de los objetivos y políticas de la organización, esta persona debe ser la responsable del éxito o fracaso. En este orden de ideas es importante asignar una persona que cumpla con las

⁵⁷ *Ibíd.*, p. 124.

⁵⁸ *Ibíd.*, p. 124.

⁵⁹ *Ibíd.*, p. 126.

⁶⁰ *Ibíd.*, p. 126.



PDF Complete
Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

las funciones y actividades del día a día de los comedores.

El direccionamiento estratégico como segundo componente debe estar compuesto por una Misión; para efectos de la presente propuesta se sugiere:

Misión: ofrecer opciones de alimentación y capacitación integral a la población de la localidad de %Santa Fe+, con programas que buscan el mejoramiento continuo de calidad de vida de la población más vulnerable.

Visión: para el año 2011, ser líderes en el ámbito social en la generación de servicios alimenticios, capacitación y desarrollo de la población vulnerable, mediante la utilización de estrategias metodológicas y técnicas modernas ofreciendo capacitaciones con generación de ingresos, igualmente convertirnos en un pilar fundamental y soporte económico para el desarrollo de la localidad de %Santa Fe+.

Objetivos: mantener los servicios alimenticios y de capacitación en la localidad de %Santa Fe+, con parámetros de calidad acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios, comprometiéndose a mejorar continuamente sus procesos, mediante un personal capacitado y con una infraestructura física adecuada.

Planear la consecución de recursos suficientes para apoyar las inversiones que de acuerdo con la restructuración de la empresa, esperan realizar los socios para brindar un servicio adecuado.

Capacitar permanentemente su fuerza de trabajo, en todas sus áreas para fortalecer los comedores comunitarios frente a sus principales competidores haciendo énfasis en la calidad del servicio prestado.

Este punto resalta la descripción y el análisis de cargos en los comedores de la localidad de %Santa Fe+, pues estos intervienen directamente en la productividad y competitividad de la organización, ya que involucran una relación directa con el talento humano que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización. Una descripción y análisis de cargos minuciosos dan como resultado la simplificación de tareas⁶¹ propias de los comedores comunitarios.

8.6.2 Organización

Este punto lo describimos cómo dividir las tareas en actividades de trabajo, delegar la autoridad, determinar las bases más aptas para departamentalizar los puestos de trabajo y decidir el número óptimo de puestos de trabajo⁶² que cada departamento deberá tener; es decir quién y cómo se realizarán los planes de la organización.

El operador de los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+ %Doum Cristy Comunidad Apostólica Servidor de los Servidores+, es una entidad que nunca ha contado con esta estructura organizacional, que le permita cumplir un proceso administrativo para llevar a cabo su operación de servicio alimenticio a esta comunidad.

Para que los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+ sean los indicados para cumplir los planes y objetivos de la organización, dentro un contexto de administrativo, se sugiere tener en cuenta lo siguiente:

Se debe centrar la atención en la parte administrativa y operativa, ya que es una organización de servicio a la comunidad y lo importante es el usuario. Por lo tanto, la constitución de equipos de trabajo en cada

⁶¹ CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del Talento Humano. Bogotá: McGraw Hill. 1997, p. 249.

⁶² *Ibíd.*, p. 249.

una estrecha y continua comunicación, es primordial para lograr la satisfacción del usuario⁶³, es indispensable que un operario del servicio alimenticio conozca las generalidades de los servicios prestados a los usuarios para poder brindar un servicio de optima calidad.

Alcance al control: es una actividad importante para verificar el cumplimiento de los objetivos de los comedores, la labor del control en las actividades debe tener mayor alcance posible sin la necesidad del molesto trabajo de supervisores. Se pretende dar un mayor control sin la necesidad de recurrir a más personal, pues se propone implementar un sistema %autodirigido+con base en políticas de calidad que semanalmente se evaluarán dentro de los %procesos y procedimientos+de trabajo, con el objetivo de acercarse más a los requerimientos de los usuarios.

Para ejercer el control, en los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+, en cabeza de su administrador, se sugiere implementar actividades que tengan que ver con el control a todas las demás áreas, procurando la productividad y la eficiencia en el uso de los recursos de la organización. Una tarea de seguimiento realizada por el administrador evaluará permanentemente los %indicadores de desempeño, eficiencia, rentabilidad, rotación de productos perecederos, rotación de personal+⁶⁴ y productividad de los comedores.

8.6.3 Dirección

Es la tarea continúa de tomar %decisiones e incorporarlas en órdenes e instrucciones específicas y generales que además debe asumir el liderazgo de la organización con el fin de influir en las personas para que

⁶³ *Ibíd.*, p. 249.

⁶⁴ PACHECO, Juan C. y CASTAÑEDA, Widberto. Indicadores integrales de gestión. Bogotá. McGraw Hill, 2004. p. 41.

ción de las metas trazadas⁶⁵ por los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+. Esta dirección debe estar a cargo del gerente o administrativo de los comedores quien determinará la proyección estratégica de la empresa, en coordinación con el nivel operativo quienes ejecutarán los planes.

La buena dirección de una organización genera el clima organizacional adecuado para que en los comedores logren los objetivos por medio del trabajo en equipo y mediante el establecimiento de unas políticas de motivación claras y definidas, que serán determinadas para lograr los progresos en todas las actividades de los comedores.

Dentro de las políticas se deben aclarar las de remuneración económica, permitiendo que existan espacios de participación y los medios para que los empleados se sientan a gusto dentro del ambiente de trabajo, dándoles las facilidades para la integración y la comunicación con sus compañeros y superiores.

8.6.4 Control

%Implica medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes⁶⁶. El control mide el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones de los estándares y ayuda a corregirlos.

En los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+, deberá seguir los diferentes pasos para llevar el control de lo planeado.

⁶⁵ KOONTZ, Harold. Administración una Perspectiva Global. México: McGraw Hill, 2004. p.494.

⁶⁶ Ibíd., p. 32.

peño: se debe hacer un seguimiento masivo de todas las actividades, de tal forma de que se haga un estudio previo a la comparación con el desempeño esperado.

Acciones correctivas: el objetivo del control es mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos, para que se alcancen los objetivos de la mejor manera. Así las variaciones, errores o desatenciones deben corregirse para que las operaciones se normalicen. La acción correctiva busca lograr que lo que se realice se haga exactamente de acuerdo a lo planeado.

De igual manera es necesario plantear la búsqueda de nuevos canales de distribución que ayuden a generar economías de escala, en los comedores comunitarios.

8.6.5 Canal de distribución

En el canal de distribución para el sistema de organización de los comedores comunitarios, se propone contar con una estrategia que parta desde la obtención del producto, distribución y abastecimiento que garantice la eficiencia de su proceso.

Las ventajas del canal de distribución se identifican a través de los siguientes componentes:

Distribución física: según Ferrer, ⁶⁰ consiste en coordinar el flujo de información y productos entre los miembros del canal para garantizar la disponibilidad de los productos en los lugares adecuados, las cantidades correctas el momento oportuno y con eficiencia en costos. La distribución física (o logística) incluye actividades como transporte, abastecimiento manejo de



PDF Complete

Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

sistemas y equipos necesarios para estas actividades .

La estrategia consiste en diseñar un plan de mercados orientado a crear una cadena de valor que favorezca a toda la red de comedores que funcionan en cada una de las localidades de la ciudad de Bogotá, contar a su vez con una comunicación directa y fluida entre los operarios que están a cargo del manejo de los comedores, ya que son ellos los que cuentan con la información de los proveedores que ofrecen mejores ventajas competitivas para el manejo eficiente del canal de distribución. Por lo tanto, la colaboración e integración son elementos que demostraran mejores resultados en su proceso.

El canal de distribución presenta la siguiente cadena de abastecimiento:

Tabla 39 Cadena de Abastecimiento

<i>PRODUCTORES</i>	<i>PROVEEDOR</i>	<i>PROVEEDOR DIRECTO</i>	<i>OPERADOR</i>	<i>USUARIOS</i>
--------------------	------------------	------------------------------	-----------------	-----------------

Fuente: los autores

La administración de cadenas de distribución y abastecimiento se resume en el hecho de proporcionar tiempo, lugar y aprovechamiento de los recursos y para lograrlo no solo se requiere de la colaboración e integración de los miembros del canal, ya que es necesario establecer las metas y el diseño de objetivos para cumplir con un servicio y mejores productos de calidad.

⁶⁷ FERRER O. C. Estrategia de Marketing. México: Thomson. P. 215. 2006.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

9 IMPACTO SOCIAL

El impacto económico es entendido como aquel que influye positivamente en la economía y recursos de una región, persona o grupo de personas.

Actualmente en los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+ no se desarrollan planes o proyectos concretos para el beneficio de la comunidad. Sin embargo, la política social del programa de desarrollo de %Bogotá sin Hambre+busca asegurar el derecho a que las personas más vulnerables de la comunidad tengan acceso al menos a una ración diaria de comida; por tal motivo con el mejoramiento del proceso administrativo en los comedores se fortalecerá sustancialmente las condiciones en la calidad del servicio comunitario y los programas productivos para el beneficio de esta localidad.

CONCLUSIONES

La investigación desarrollada en los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+, permitió que nosotros como futuros profesionales en Administración de empresas, adquiriéramos experiencia en temas relacionados con las áreas de la administración en el marco de una formación humanística social e investigativa.

En la implementación de un plan de mejoramiento del proceso administrativo en los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+, se obtuvieron las siguientes conclusiones de los objetivos específicos:

El plan estratégico permitió establecer un panorama de la situación actual del comedor, que constituye una herramienta que proporcionara información para la toma de decisiones y contribuirá en la disminución de las amenazas del entorno y debilidades internas existentes.

Dentro de la administración estratégica se propone y se diseña la implementación de la Misión, que servirá como guía y mecanismo para alcanzar los objetivos del operador. Al igual que la Visión, que define y describe la situación futura que se desea alcanzar en un plazo determinado.

La implementación de un plan de mejoramiento del proceso administrativo en los comedores comunitarios de la localidad de %Santa Fe+, permitirá que se desarrollen habilidades que se obtienen por el conocimiento y la exploración de las funciones administrativas. A su vez, las tareas que se realizan en el comedor se efectuarán de la mejor manera posible utilizando los recursos necesarios para alcanzar los objetivos

les fueron presentados en el plan de desarrollo del programa de Bogotá sin Indiferencia.

Como compromiso social, nosotros los estudiantes de Administración de Empresas, debemos tener en cuenta el precepto del Estado Social de Derecho, el cual garantiza la aplicación de destrezas y habilidades administrativas que están direccionadas a mejorar las condiciones de vida de la población que lo requiera; ya que no debemos ser indiferentes ante los problemas que aqueja nuestra sociedad.

Finalmente, queremos compartir la satisfacción personal de haber conocido y compartido con los usuarios y operarios de los comedores comunitarios de la localidad de Santa Fe; por el encuentro con la calidez humana, sencillez y cordialidad que hacen creer que en nuestra ciudad existen personas con potencial y empuje para asumir los retos del mañana.



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

ANEXO A



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

ANEXO B



PDF Complete
*Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

BIBLIOGRAFÍA

BERNAL TORRES, Cesar A. Introducción a la administración de la organización, enfoque global e integral. México: Pearson, 1ª ed. 2007.

CHARLES W.L. Hill/Gareth R. Jons. Administración estratégica un enfoque integrado. Colombia MacGraw Hill, 3ª ed. 2001.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestión Del Talento Humano. Bogotá: McGraw Hill, 1ª ed. 2002.

FERRER O. C. Estrategia de Marketing. México: ed. Thomson, 3ª ed. 2006.

FRANKLIN, Benjamín y GÓMEZ CEJA Guillermo. Organización y métodos un enfoque competitivo. México: McGraw Hill. 2002.

HERNADEZ, Sampieri Roberto. Metodología de la Investigación. Bogotá: McGraw Hill. 1992.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Quinta actualización. ICONTEC, NTC 1486. Bogotá, Colombia. 2005.

KOONTZ, Harold. Administración una perspectiva global. México: McGraw Hill, 12ª. 2004.

MÉNDEZ, Carlos Eduardo. Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencia económica, contable y administrativa, Bogotá: McGraw Hill. 1995.

¿Cómo hacer una tesis?, Tesinas, Informes, memorias, Seminarios de Investigación y Monografías. México. Ed. Limusa. 3ª Ed. 2006.

PACHECO, Juan Carlos. CASTAÑEDA, Widberto. y CAICEDO, C. H. Indicadores integrales de gestión. Bogotá: McGraw Hill. 2004

SERNA, Humberto. Planeación y gestión estratégica. Bogotá: Ram Editores Cia Ltda. 4ª Ed. 1996.

Referencias páginas web

CUSTODIO CABRERA, Ángel. %localidad de Santa Fe+. Página WEB www.angelcustodiocabrera/localidades/santafe.doc. Fecha de acceso: 01 de Marzo de 2008. 12:30 a.m. p. 4.

Documento técnico proyecto 212. Por la cual se establecen mecanismos para el fortalecimiento del proyecto 212- Comedores Comunitarios. Resolución 0848 de 2006. Página WEB. www.personeriabogotá.gov.co. Fecha de acceso: 22 de Julio de 2007. 2:30. pm.

MENSAJE de Luis Eduardo Garzón, Un compromiso social contra la pobreza y la exclusión. Alcalde Mayor de la Ciudad de Bogotá. Acuerdo 119 del 3 de junio de 2004. Página WEB. www.google.com. Fecha de acceso: 11 de Marzo de 2008. 6:45 pm.

NUÑEZ Jairo y CUESTA Laura. ¿Cómo va %Bogotá sin Hambre+?. Documento CEDE 2007-02, ISSN 1657-7191. Marzo de 2007. Página WEB www.google.com. Fecha de acceso: 29 de Febrero de 2008. 7:30 pm. p. 117.



PDF
Complete

*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

á panorama turístico de 12 localidades. Alcaldía
Mayor de Bogotá D.C. Instituto Distrital de Cultura y Turismo. 2004.
Página WEB www.bogotaturismo.gov.co. Fecha de acceso: 01 de Marzo
de 2008. 11:45 a.m. p. 88.



ENCUESTA: SATISFACCION DE PARTICIPANTES DE LOS COMEDORES COMUNITARIOS QUE OPERAN CON RECURSOS DE LOS F.D.L.

Objetivo: Conocer la percepción de la población participante de los comedores ó restaurantes comunitarios que operan con recursos de los Fondos de Desarrollo Local, con respecto al servicio ofrecido en los mismos y la proyección del programa Bogotá Sin Hambre, en su componente de inclusión social.

1. Identificación:

1.1. Localidad: _____ 1.2. Comedor: _____
 Fecha: (D M A) Hora: _____ 1.3. Nombre de quien aplica encuesta: _____

Respetado participante, agradecemos su valiosa colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Sus comentarios y opiniones son muy importantes frente al efectivo funcionamiento del "Programa Bogotá Sin Hambre"

2. ACCESO AL COMEDOR COMUNITARIO:

2.1. ¿Cuánto tiempo lleva Usted como participante de éste u otro comedor?
 a) De 1 a 6 meses b) de 7 a 12 meses c) de 13 a 18 meses d) de 19 a 24 meses
 e) Más de 25 meses

2.2. ¿Incluido Usted, cuántas personas de su grupo familiar son participantes de los comedores comunitarios?
 a) 1 persona b) 2 personas c) 3 personas d) 4 personas e) 5 o más personas

2.3. Usualmente, cómo se desplaza para llegar al comedor?
 a) Caminando b) en bicicleta c) en vehículo d) otro: cuál: _____

2.4. ¿Cuánto tiempo tarda usualmente en desplazarse hasta el comedor?
 a) Menos de 10 minutos b) de 11 a 20 minutos c) de 21 a 30 minutos d) más de 30 minutos

3. PERCEPCION SOBRE EL COMEDOR COMUNITARIO:

3.1. ¿Cuánto aporta por la alimentación diaria que recibe en el comedor? \$ _____

3.1.1. ¿Está de acuerdo con el aporte voluntario que hace por el alimento diario? a) SI b) NO

3.1.1.1. Por qué: _____

3.1.2. Sabe usted, en qué se invierten los aportes voluntarios de los participantes del comedor? a) SI b) NO

3.2. ¿Cuánto tiempo tardan en atenderle desde el momento en que llega al comedor?
 a) Menos de 10 minutos b) de 11 a 20 min. c) de 21 a 30 min. d) más de 30 min.

3.3. Cuando llega al comedor lo encuentra:
 a) Ordenado b) Medianamente ordenado c) Muy desordenado

atiende en el comedor?:

b)Regular

c)Malo

3.5. Cómo evalúa la calidad de los alimentos que recibe en el comedor:

a)Buena

b)Regular

c)Mala

3.5.1. Por qué: _____

3.6. En el comedor le han realizado controles de peso y talla?

a)SI

b)NO

3.6.1. En caso afirmativo: **Cuántas veces le han realizado el control de peso y talla:**

a)mensualmente

b)cada 2 meses

c)cada tres meses

d)otro. Cuál: _____

4. ACTIVIDADES PARA LA INCLUSION SOCIAL:

4.1. ¿A través del comedor comunitario ha recibido capacitación?

1)NO

2)SI

4.1.1. Si su respuesta es negativa, por qué:

a)Falta de información y divulgación

b)No le interesa

c)Falta de tiempo

d)Otro, cuál: _____

4.1.2. Si su respuesta es afirmativa: **¿En cuál de los siguientes temas se ha capacitado a través del comedor?**

a)Cultura autogestionaria

b)Operación de comedores comunitarios

c)Oferta de servicios alimentarios

d)Alimentación como derecho

e)Formación en nutrición y hábitos de vida saludable

f)Desarrollo empresarial

g)Otro. Cuál: _____

4.1.3. **¿En qué otros temas le interesaría capacitarse a través del comedor?**

4.2. ¿Ha iniciado algún proyecto o iniciativa productiva en el comedor comunitario? 1)SI

2)NO

4.2.1. En caso afirmativo: **¿En qué área (Servicios ó bienes)?**

4.2.1.a. Servicios:

4.2.1.b. Bienes:

a.1)Comunicaciones

b.1)Preparación de alimentos.....

a.2)Construcción y/ó mantenimiento.....

b.2)Lencería.....

a.3)Transporte.....

b.3)Artesanías y/ó pedrería.....

a.4)Educación – capacitación.....

b.4)Muebles y enseres.....

a.5)Recreación, cultura y/ó deporte.....

b.5)Productos de aseo.....

a.6)Servicio doméstico.....

b.6)Cría de especies (peces, aves...).....

a.7)Ventas.....

b.7)Siembra de h)alimentos.....

a.8)Vigilancia.....

b.8)Otro. Cuál: _____

a.9)Otro. Cuál: _____

4.2.1.1. **¿En qué etapa se encuentra el proyecto o iniciativa productiva?**

a)Capacitación

b)Organización

c)Legalización

d)Implementación

e)Ejecución o desarrollo

f)Otra. Cuál: _____

4.2.1.2. **¿Cómo está organizado(a) su proyecto productivo?**

a)Individualmente

b)Con su familia

c)Con amigos

d)Otro. Cuál: _____

4.2.2. Si su respuesta es negativa, **¿Qué requeriría para iniciar un proyecto o iniciativa productiva?**

a)Motivación

b)Recursos económicos?

c)Capacitación

d)Otro, cuál: _____

Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features

b)Mujer

5.2. Edad:

- a)Menor de 10 años b)de 11 a 20 c)de 21 a 30 d)de 31 a 40
e)de 41 a 50 f)de 51 a 60 g)de 61 o más años

5.3. Estrato Socio – económico:

- a)Uno b)Dos c)Tres d)Cuatro

5.4. Nivel de escolaridad:

- a)Analfabeta b)Alfabeta c) Primaria completa d)Primaria incompleta
e)Secundaria completa f)Secundaria incompleta g)Técnico(a) h)Universitario(a)

5.5. Ocupación

- a)Quehaceres del Hogar b)Busca trabajo c)Trabaja d)Estudia e)Otra: Cuál _____

5.6. Estado Civil

- a)Soltero b)Casado c)Unión Libre d)Separado e)Viudo

5.7. Composición del Hogar: Su hogar está compuesto por:

- a)1 persona b)2 personas c)3 personas d)4 personas e)5 o más personas

5.8. Ingreso familiar: ¿Su familia recibe algún ingreso mensual?: 1)SI 2)NO 5.8.1.a)Cuánto: \$ _____

6. SUGERENCIAS: ¿Qué recomendaciones haría usted para mejorar el funcionamiento y servicio del comedor:

¡¡ MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !!

Nombre del administrador de empresas ó Asesor PDL
(quien aplicó la encuesta)

Nombre y firma del operario del comedor comunitario

COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR:



PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.
DIRECCIÓN COORDINADORA DE PERSONERÍAS LOCALES



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VEEDURIA SERVICIO COMEDORES COMUNITARIOS QUE FUNCIONAN CON RECURSOS DE LOS FDL -Segundo Semestre 2007-

OBJETIVO: Realizar seguimiento y monitoreo al servicio de alimentación y al componente de inclusión social ofrecido por los Comedores Comunitarios que operan con recursos del F.D.L., bien sea directamente y/o por convenio, a fin de presentar conclusiones y recomendaciones a la administraciones Distrital y local.

1. LOCALIDAD: _____ Fecha Visita: D () M () A ()

1.1. NOMBRE DE LA INSTITUCION (Comedor) _____

1.2. DIRECCION _____ 1.3. TELEFONO _____

1.4. BARRIO _____ 1.4.1. UPZ No. _____

1.5. DATOS DEL OPERADOR (Contratista): RAZON SOCIAL: _____ CONTRATO No. _____

1.5.1. N° DE PERSONAS QUE LABORAN EN EL COMEDOR SEGÚN LOS SIGUIENTES NIVELES:
 Nivel Administrativo _____ Nivel Operativo _____

1.5.2. EXISTE MANUAL DE FUNCIONES PARA EL COMEDOR? (Verificar) SI NO

1.5.3. EXISTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL COMEDOR? (Verificar) SI NO

PERFIL DEL INCLUSOR SOCIAL: NOMBRES Y APELLIDOS: _____

SEXO: Femenino Masculino EDAD: de 18 a 30 años () de 31 a 42 años () de 43 a 54 años () 55 o más años ()

NIVEL ESCOLARIDAD: Secundaria completa () Secundaria incompleta () Técnico(a) () Universitario () - PROFESION: _____

No. COMEDORES QUE APOYA Y/O ASESORA: _____

PERFIL DEL COORDINADOR DEL COMEDOR (Quien dirige y administra la operación diaria del comedor)

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

SEXO: Femenino Masculino EDAD: de 18 a 30 años () de 31 a 42 años () de 43 a 54 años () 55 o más años ()

NIVEL ESCOLARIDAD: Analfabeta () Alfabeto () Primaria completa () Primaria incompleta () Secundaria completa () Secundaria incompleta () Técnico(a) () Universitario ()

CAPACITACION RECIBIDA, RELACIONADA CON MANEJO DE COMEDORES: Manipulación de alimentos () Contabilidad () Desarrollo empresarial () Otra. Cuál: _____

EXPERIENCIA Y TIEMPO OCUPACIONAL PREVIOS:
 Ninguna () Manejo de comedores, restaurantes o afines () _____ meses. Comerciante () _____ meses.
 Empleado(a) () _____ meses. Otra. Cuál: _____ meses

CONCEPTO		ELEMENTO																		ASPECTOS Y OBSERVACIONES		
A. Talleres de sensibilización dirigidos a participantes del comedor, en los temas:		1. Planeación					2. Organización					3. Dirección					4. Control					
SI	No	Código	Factor de análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación		Calificación	Resultado
proce	do																					
		1.6	¿Realizan programación y divulgación con anticipación al inicio de los cursos? De qué tipo, con qué antelación?	2.1		0.0	2.3	¿Existen formatos de planeación diligenciados? (Secretaría Distrital de Integración Social S.D.I.S.)	2.8		0.0	3.6	Desarrollo de la programación prevista.	1.5		0.0	4.10	Memorias y seguimiento del proceso de capacitación	5.0		0.0	
		1.1	Elaboración de Plan de Acción que incluya los componentes de inclusión social.	2.5		0.0	2.3	Realizan una previsión de recursos: humanos, físicos, logísticos y audiovisuales (Un profesional de inclusión social cada 300 participantes)...etc.	2.8		0.0	3.6	Registro y ejecución de las actividades previstas en el Plan de Acción. Solicitud de apoyo institucional	1.5		0.0	4.4	Impacto generado (encuesta)	1.4		0.0	
		1.6	Existen lineamientos metodológicos y contenidos del curso acordes a los parámetros de la SDIS y a la población atendida en el comedor?	2.1		0.0	2.3	Solicitan apoyo interinstitucional y profesional acordes a los contenidos y población?	2.8		0.0	3.6	Desarrollo de metodología conforme a contenidos y parámetros dados por la SDIS	1.5		0.0	4.1	Cumple con la intensidad horaria planeada. Los contenidos son acordes con los lineamientos señalados	1.2		0.0	
		1.1	Diseño de estrategias e instrumentos para la motivación y permanencia de los participantes en las capacitaciones.	2.5		0.0	2.3	Disposición de recursos e instrumentos para la motivación y registro de asistencia de participantes.	2.8		0.0	3.5	Coordinación y verificación de la permanencia o deserción de participantes del curso.	4.2		0.0	4.1	Se cumple mínima de participantes (90%) verificada en registros de asistencia	1.2		0.0	
												3.1.	Existe liderazgo situacional?	3.3		0.0	4.4	Aplicación de los formatos de control suministrados por la SDIS	1.4		0.0	
												3.2	Existe sistema ágil y claro de comunicación?	4.2		0.0	4.5	Se realiza control prealimentativo?	5.0		0.0	
Resultados				9.2		0.0			11.1		0.0			16.2		0.0			15.2		0.0	

de corresponsabilidad, aportes voluntarios, estrategias de información y comunicación, inventaria integral sobre operación del servicio y los usuarios y los asociados.

D. Fortalecimiento de los procesos de organización de la Población usuario del comedor										1. Planeación					2. Organización					3. Dirección					4. Control					ASPECTOS Y OBSERVACIONES																				
SI		No		En proceso		Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado																									
						1.1	Definición de estrategia y procedimientos de motivación y divulgación, para la organización del comité de usuarios del comedor.	2.5		0.0	2.2	Identificación de cargos, y funciones del comité. (Frecuencia con que se reúnen, N°. usuarios que lo integran ¿Quién dirige o coordina estas reuniones?).	8.3		0.0	3.3	Comité de usuarios operando	8.3		0.0	4.1	Actas de reunión del comité de usuarios.	1.2		0.0	4.1	Seguimiento a los compromisos del comité	1.2		0.0																				
						1.2	Establecimiento de políticas y procedimientos para la promoción, fortalecimiento y conformación de la RED local de usuarios.	6.3		0.0	2.3	Directorio de los comedores comunitarios de la localidad y sus respectivas asociaciones de usuarios.	2.8		0.0	3.5	Integración del comité de usuarios a la red de usuarios de la localidad	4.2		0.0	4.1	Registro de pactos de corresponsabilidad, apertura de cuenta para consignación de	1.2		0.0	4.1	Informes de seguimiento de la gestión de la red local de usuarios.	1.4		0.0																				
															3.6	Puesta en marcha del plan de gestión de la red.	1.5		0.0																															
															3.1.	Existe liderazgo situacional?	3.3		0.0																															
															3.2	Existe sistema ágil y claro de comunicación?	4.2		0.0																															
						Resultados					8.8					0.0					11.1					0.0					23.6					0.0					5.0					0.0				
E. Fortalecimiento de los procesos de organización en redes de los oferentes										1. Planeación					2. Organización					3. Dirección					4. Control					ASPECTOS Y OBSERVACIONES																				
SI		No		En proceso		Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado																									
						1.2	Definición de estrategia y procedimientos de participación y promoción para la conformación de 1 (una) RED DE OPERADORES con el fin de generar economías de escala en la adquisición de alimentos.	6.3		0.0	2.4	Creación de la estructura, funciones y responsabilidades de la Red de operadores (Frecuencia con que se reúnen, N°. organizaciones y operadores que lo integran ¿Quién dirige o coordina estas reuniones?).	12.5		0.0	3.3	Participación y promoción del operador para la conformación en la localidad de una (1) RED de operadores con el fin de generar economías de escala en la adquisición de alimentos.	8.3		0.0	4.4	Informes del seguimiento a la conformación de la red de operadores.	1.4		0.0																									
						1.6	Diseño del plan de acción de la RED de operadores local, para generar economías de escala en la adquisición de alimentos.	2.1		0.0	2.2	Definición de competencias, recursos y responsabilidades para la articulación de la red de operadores local con las redes de usuarios y de abastecimiento y con el Plan de abastecimiento alimentario de Bogotá-Región.	8.3		0.0	3.5	RED de operadores, funcionando en alianza con las redes de usuarios, de abastecimiento y el Plan Maestro de Abastecimiento Alimentario de Bogotá - Región.	4.2		0.0	4.11	Seguimiento a la ejecución del plan de acción de la red de operadores.	3.6		0.0																									
										0.0					3.1.	Existe liderazgo situacional?	3.3		0.0	4.10	Registro del seguimiento a casos referenciados	5.0		0.0																										
															3.2	Existe sistema ágil y claro de comunicación?	4.2		0.0																															
						Resultados					8.3					0.0					20.8					0.0					20.0					0.0					10.0					0.0				
F. Otros mecanismos de sostenibilidad										1. Planeación					2. Organización					3. Dirección					4. Control					ASPECTOS Y OBSERVACIONES																				
SI		No		En proceso		Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado	Código	Factor análisis	Ponderación	Calificación	Resultado																									
						1.4	Constitución de parámetros pertinentes a la generación de pactos de corresponsabilidad	12.5		0.0	2.4	Concertación y designación de responsabilidades para cada una de las partes, respecto a: convivencia, derechos y deberes, aporte voluntario económico, otros.	12.5		0.0	3.6	Implementación de sistema de recaudo e inversión acordados.	1.5		0.0	4.4	Seguimiento a cumplimiento de pactos. Verificación de aportes voluntarios. Rendimientos financieros. Destinación de recursos.	1.4		0.0																									
						1.1	Diseño de estrategias e instrumentos para la motivación y permanencia de los participantes en el programa.	2.5		0.0	2.3	Selección de recursos y responsabilidades para la permanencia de los participantes del comedor.	2.8		0.0	3.6	Desarrollo de las actividades propuestas para la permanencia de los participantes.	1.5		0.0	4.3	Contratos a la deserción presentada.	10.0		0.0																									

Puntos de corrección: 0.00. Se otorgan puntajes de corrección de responsabilidad, relación en la prestación del servicio, estrategia de información y comunicación, interventoría integral sobre operación del servicio y 250 procesos de inclusión social.

1.8	Elaboración de un plan estratégico para el fortalecimiento de la información y comunicación como mecanismo necesario para la socialización del proyecto.	12.5	0.0	2.3	Disposición de recursos para el desarrollo del Plan estratégico en información y comunicación.	2.8	0.0	3.6	Ejecución del Plan estratégico de información y comunicación. Socialización del proyecto	1.5	0.0	4.4	Verificación de la efectividad del plan estratégico puesto en marcha. Verificar: comunicaciones escritas, visuales, periódicos.	1.4	0.0
1.5	Establecimiento de cronograma de actividades del comedor, en desarrollo de su objeto contractual.	12.5	0.0	2.1	Identificación de actividades, recursos, responsables y tiempos, conforme al contrato	5.0	0.0	3.6	Desarrollo de los términos del contrato, bajo la supervisión permanente del interventor.	1.5	0.0	4.9	Informes de la interventoría, soportada en: "visitas" requerimientos "sanciones, etc..."	10.0	0.0
			0.0					3.1.	Existe liderazgo situacional?	3.3	0.0	4.1	Registro de deserciones. Análisis de casos en conjunto con la SDIS.	1.2	0.0
			0.0									4.1	Estadísticas de la deserción de los Participantes.	1.2	0.0
												4.7	Se desarrolla la segregación funcional?	5.0	0.0
												4.8	Existe control preventivo?	10.0	0.0
RESULTADOS		40.0	0.0			23.1	0.0			9.4	0.0			40.2	0.0
GRAN TOTAL		100.0	0.0			100.0	0.0			102.0	0.0			103.1	0.0

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

Nombre y cargo de quien atendió la visita

Nombre Administrador de Empresas Universidad

Nombre asesor PDL Personería Local

CONVENCIONES:

CALIFICACIÓN	
BUENO	5
REGULAR	3
MALO	1

Puntuación por funciones	
0 a 200	Deficiente
201 a 400	Regular
401 a 500	Bueno

TOTAL FUNCIONES	
0 a 800	Deficiente
801 a 1.600	Regular
1.601 a 2.000	Bueno

RESUMEN TABULACION COORDINADORES					
ITEM	COMEDORES	PLANEACION	ORGANIZACIÓN	DIRECCION	CONTROL
1	ROCIO CENTRO ORIENTAL	315.00	311.12	306.47	303.57
2	SANDIONOSIO	321.95	312.86	316.50	302.57
3	EL DORADO	333.48	312.49	318.56	303.11
4	GRANCOLOMBIA	351.63	317.34	336.96	305.02
5	EL TRIUNFO	320.13	310.31	311.92	304.74
6	TURBAY AYALA	330.54	310.17	313.78	303.27

ITEM	COMEDOR	PLANEACION			
		A. Talleres de sensibilización dirigidos a participantes del comedor, en los temas:	B. Referenciación a los servicios sociales básicos del Estado y seguimiento a su gestión	C. Caracterización de los comedores comunitarios	D. Fortalecimiento de los procesos de organización de la Población usuaria del comedor
1	ROCIO CENTRO ORIENTAL	28.34	47.11	56.62	28.63
2	SANDIONOSIO	26.79	50.44	59.45	28.25
3	EL DORADO	25.59	46.90	58.20	29.25
4	GRANCOLOMBIA	30.93	57.73	61.20	30.63
5	EL TRIUNFO	30.93	57.73	61.20	30.63
6	TURBAY AYALA	28.25	61.07	56.70	28.25
TOTAL		170.82	320.97	353.37	175.63

0 a 200

201 a 400



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)





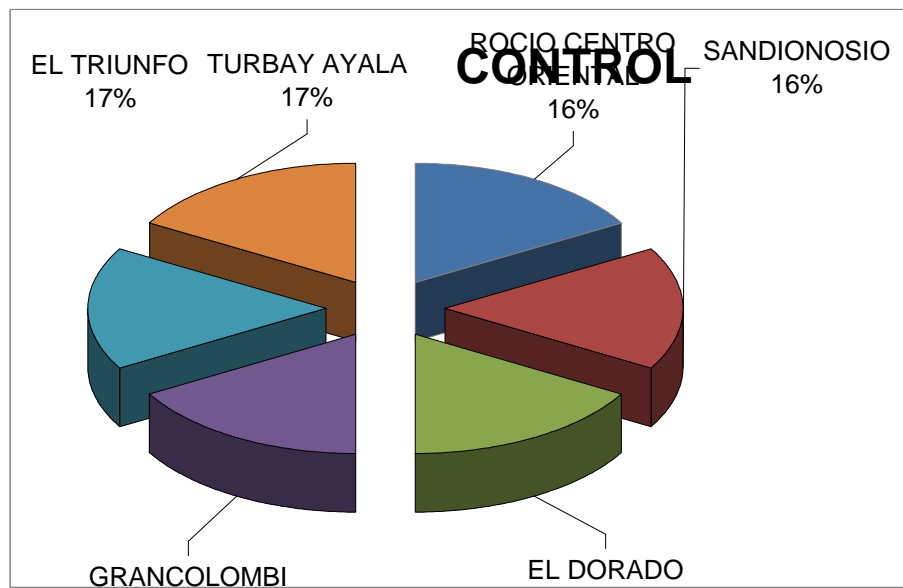
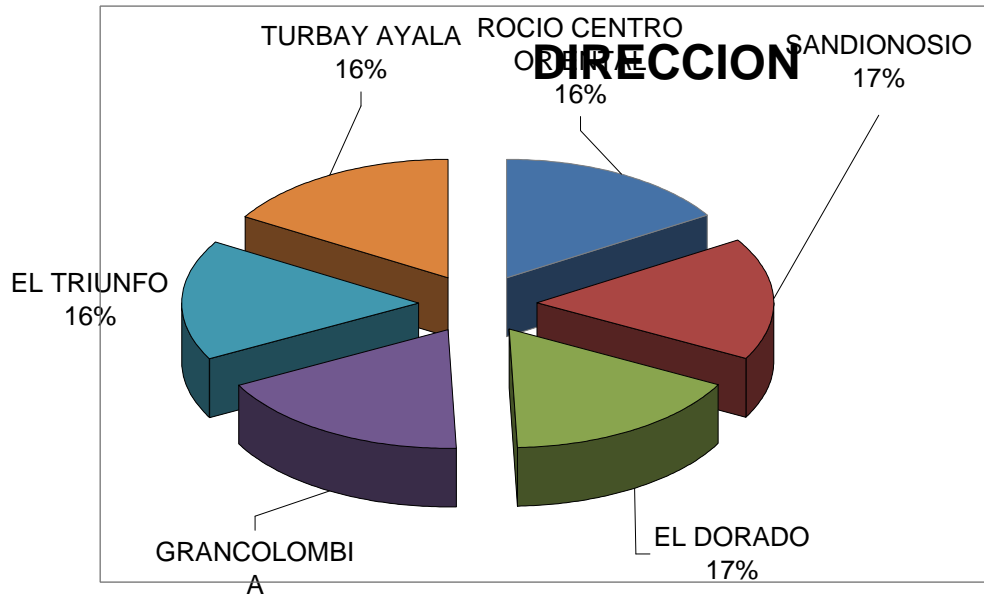
*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[*Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features*](#)

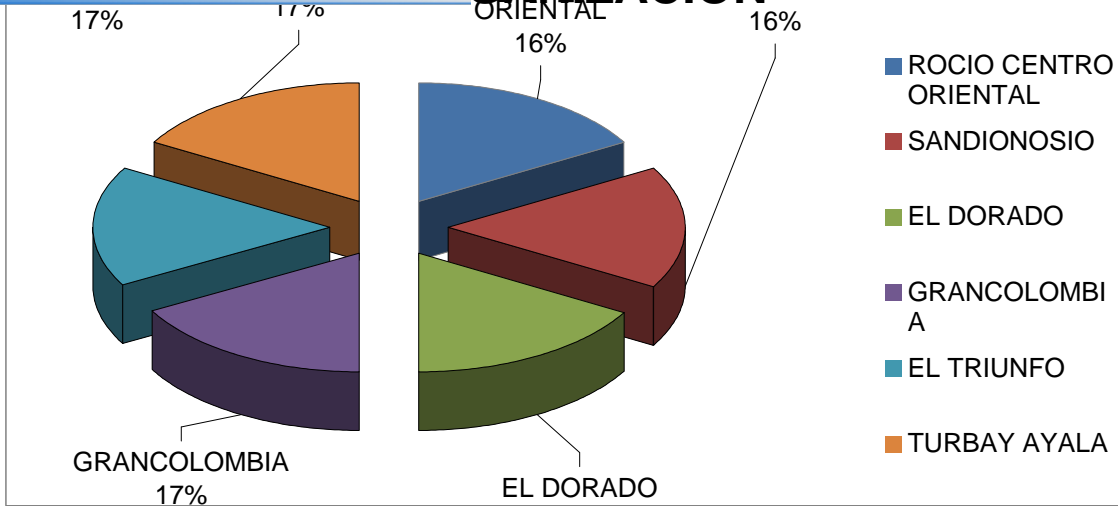
TOTAL FUNCIONES
1,678.69
1,796.93
1,915.23
1,258.99
1,765.19
1,970.97

			ORGANIZACIÓN			
E. Fortalecimiento de los procesos de organización en redes de los oferentes	F. Otros mecanismos de sostenibilidad	TOTAL	A. Talleres de sensibilización dirigidos a participantes del comedor, en los temas:	B. Referenciación a los servicios sociales básicos del Estado y seguimiento a su gestión	C. Caracterización de los comedores comunitarios	D. Fortalecimiento de los procesos de organización de la Población usuaria del comedor
27.31	127.00	315.00	35.58	16.68	87.16	33.05
26.27	130.75	321.95	35.58	14.18	89.49	31.66
26.90	132.25	319.08	35.03	17.79	70.10	36.94
28.15	143.00	351.63	37.53	16.68	88.32	36.66
26.90	128.00	335.38	36.70	16.68	86.16	31.94
25.02	131.25	330.54	35.86	15.85	87.49	32.50
160.54	792.25	1973.58	216.28	97.86	508.72	202.76

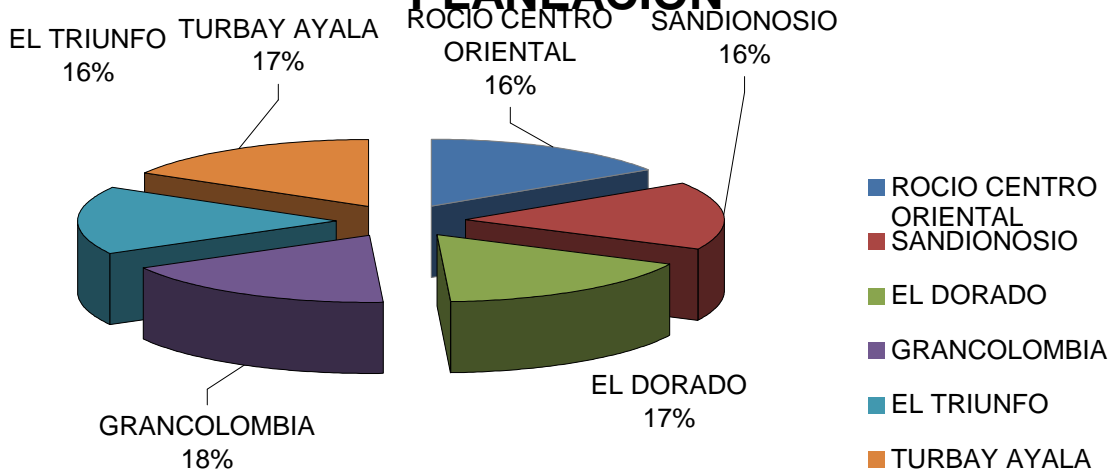
Puntuación por funciones



GANIZACIÓN

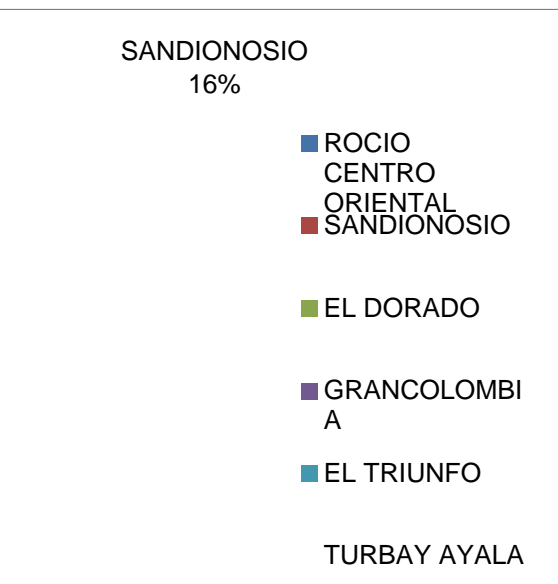
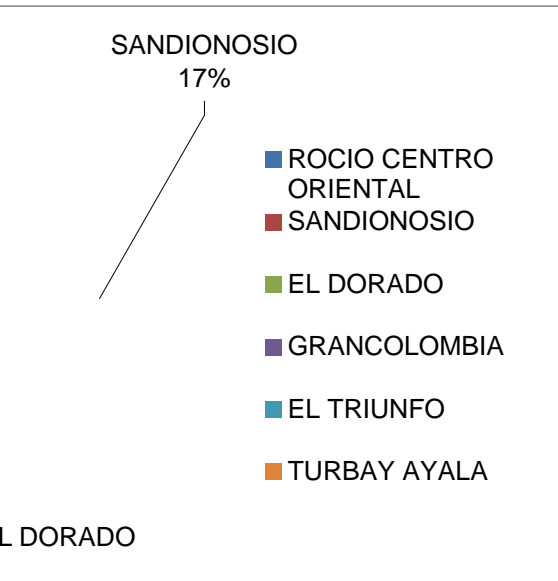


PLANEACION



ORGANIZACIÓN			DIRECCION				
E. Fortalecimiento de los procesos de organización en redes de los oferentes	F. Otros mecanismos de sostenibilidad	TOTAL	A. Talleres de sensibilización dirigidos a participantes del comedor, en los temas:	B. Referenciación a los servicios sociales básicos del Estado y seguimiento a su gestión	C. Caracterización de los comedores comunitarios	D. Fortalecimiento de los procesos de organización de la Población usuaria del comedor	
62.49	76.16	311.12	52.79	23.72	76.99	61.04	
62.49	79.45	312.86	52.89	23.89	76.53	67.91	
71.24	81.39	312.49	53.47	25.80	76.99	69.93	
59.57	78.57	317.34	61.87	27.88	77.59	73.34	
60.41	79.54	311.42	52.49	22.80	76.53	64.01	
60.41	78.07	310.17	52.91	24.30	76.99	68.72	
376.61	473.17	1875.39	326.41	148.39	461.61	404.95	

	Deficiente
	Regular





*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[*Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features*](#)

			CONTROL			
E. Fortalecimiento de los procesos de organización en redes de los oferentes	F. Otros mecanismos de sostenibilidad	TOTAL	A. Talleres de sensibilización dirigidos a participantes del comedor, en los temas:	B. Referenciación a los servicios sociales básicos del Estado y seguimiento a su gestión	C. Caracterización de los comedores comunitarios	D. Fortalecimiento de los procesos de organización de la Población usuaria del comedor
60.64	31.29	306.47	61.32	21.02	39.88	19.33
60.97	34.31	316.50	56.76	21.56	39.86	19.25
61.30	31.08	318.56	57.83	18.81	40.46	19.06
60.30	35.98	336.96	63.48	17.99	41.08	21.28
63.47	32.62	311.92	60.38	18.04	40.40	20.21
59.97	30.89	313.78	60.68	20.82	40.62	19.42
366.65	196.17	1904.18	360.44	118.24	242.30	118.55



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[*Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features*](#)



*Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.*

[*Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features*](#)

E. Fortalecimien to de los procesos de organización en redes de los oferentes	F. Otros mecanismos de sostenibilida d	TOTAL	TOTAL FUNCIONES
32.61	129.41	303.57	1236.16
33.11	132.03	302.57	1253.87
32.33	134.63	303.11	1253.23
32.54	128.65	305.02	1310.94
31.40	134.31	304.74	1263.46
32.68	129.05	303.27	1257.76
194.66	788.08	1822.28	7575.43