

**COORDINACIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA
FUNDACION CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP” EN EL MARCO
DEL CONVENIO FUNDACION SALLARRIAGA CONCHA-UNIVERSIDAD DEL
CAUCA.**



KAREN LILIANA MUÑOZ PAJA

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2011**

**COORDINACIÓN DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA
FUNDACION CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP” EN EL MARCO
DEL CONVENIO FUNDACION SALDARRIAGA CONCHA-UNIVERSIDAD DEL
CAUCA.**

KAREN LILIANA MUÑOZ PAJA

**TRABAJO DE GRADO EN LA MODALIDAD DE PASANTIA, PRESENTADO
COMO REQUISITO, PARA OPTAR AL TITULO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS**

Mg. CAROLINA DELGADO HURTADO
Asesor(a) Académica

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2011

Nota de Aceptación

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Popayán, Mayo de 2011

DEDICATORIA

A **DIOS**, mi principal guía y quien me dio las fuerzas para
culminar esta meta,
Y a mi Familia, por acompañarme en todo momento y brindarme todo su apoyo

AGRADECIMIENTOS

A Dios, que me dio sabiduría e inteligencia para culminar con éxito este sueño,
A mis Padres Franco y Alicia, por brindarme su constante e incondicional apoyo, y por ser el pilar que me sostuvo durante las dificultades presentes en este camino,
A mi Hijo Juan Sebastián, a quien amo y es el motor que impulsa mi vida.
A mi Esposo Fabián, por su compañía y paciencia,
A mis hermanos Alexander y David, por cuidarme y brindarme su ayuda cuando lo necesite.

Por otra parte a todos mis familiares tíos (as), primos (as), que siempre me brindaron su cariño y apoyo para surgir en la vida y poder cumplir con mis metas.

A mis amigos que en todo momento me apoyaron y con quienes compartí momentos que marcaron mi vida.

Quiero agradecer de manera especial a personas como la Profesora Carolina Delgado (Asesora Académica) y el señor Víctor Hugo Chávez (encargado Fundación Cultural Aires de Pubenza "FUNCAP") por haber creído en mí, en mi trabajo y por brindarme su apoyo.

Todo esto no hubiera sido posible sin la ayuda y la comprensión de ustedes, de entender que cumplir con todas mis metas hasta alcanzarlas es gratificante ya que es realizado con todo mi empeño, esfuerzo y esmero.

A todos y todas muchas gracias.

CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACIÓN.....	13
INTRODUCCIÓN.....	16
CAPITULO I ASPECTOS GENERALES DE LA FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP”	
1.1 HISTORIA DE LA FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP”.....	
	18
1.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA FUNDACIÓN.....	19
1.3 CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	20
1.4 ACTORES INVOLUCRADOS.....	20
1.5 QUIENES SON.....	21
1.6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO “FUNCAP”.....	21
1.6.1 VISION.....	21
1.6.2 MISION.....	21
1.6.3 OBJETIVO.....	23
CAPITULO II DIAGNÓSTICO FUNDACIÓN AIRES DE PUBENZA “FUNCAP”	
2.1 DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL.....	23
2.1.1 MATRIZ DOFA.....	23
CAPITULO III LEVANTAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS “FUNCAP”	
3.1 PRESENTACIÓN.....	37
3.2 OBJETIVO DEL MANUAL.....	38
3.3 JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL.....	39
3.4 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	39
3.5 SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN.....	39
3.5.1 SIMBOLOGÍA.....	39
3.5.2 CODIFICACIÓN.....	42
3.6 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO.....	43

3.7 CONTROL DE ACTUALIZACIONES.....	44
3.8 MANEJO Y CONSERVACIÓN.....	45
3.9 PROCEDIMIENTOS.....	46

CAPITULO IV INDICADORES DE GESTIÓN

4.1 PRESENTACIÓN.....	69
4.2 BENEFICIOS DERIVADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN.....	70
4.3 CARACTERISTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN.....	71

CAPITULO V APOYO A ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS: TRABAJO DE CAMPO

5.1 PRESENTACIÓN.....	93
5.2 OBJETIVO.....	94
5.3 JUSTIFICACIÓN.....	94
5.4 METODOLOGÍA.....	94
5.5 MODELO DE ENCUESTA.....	95
5.6 RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO.....	98

CAPITULO VI APOYO A ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS: BLOG

6.1 PRESENTACIÓN.....	115
6.2 OBJETIVO.....	115
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	115
6.4 METODOLOGIA.....	116

CAPITULO VII APOYO A ACTIVIDADES DE MERCADOS: BASE DE DATOS

7.1 PRESENTACIÓN.....	119
7.2 OBJETIVO.....	119
7.3 JUSTIFICACIÓN.....	119
7.4 METODOLOGIA.....	120

CONCLUSIONES.....	129
RECOMENDACIONES.....	131
BIBLIOGRAFÍA.....	132
GLOSARIO.....	134

LISTA DE TABLAS

	pág.
TABLA 1 IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	29
TABLA 2 DEBILIDADES Y FORTALEZAS DE LA FUNDACIÓN.....	34
TABLA 3 PROCESOS ÁREA MISIONAL.....	38
TABLA 4 PROCESOS ÁREA DE APOYO.....	42
TABLA 5 AGRUPAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO.....	43
TABLA 6 CONTROL DE ACTUALIZACIONES.....	44
TABLA 7 M-PA-01.....	46
TABLA 8 M-PA-02.....	48
TABLA 9 M-GI-01.....	49
TABLA 10 M-BI-01.....	51
TABLA 11 M-IP-01.....	52
TABLA 12 M-RA-01.....	53
TABLA 13 M-RA-02.....	54
TABLA 14 M-RA-03.....	56
TABLA 15 M-PD-01.....	57
TABLA 16 A-GR-01.....	58
TABLA 17 A-GR-02.....	59
TABLA 18 A-GR-03.....	60
TABLA 19 A-GP-01.....	61
TABLA 20 M-GP-02.....	62
TABLA 21 A-GT-01.....	63
TABLA 22 A-CO-01.....	64
TABLA 23 A-GH-01.....	65
TABLA 24 A-GH-02.....	66
TABLA 25 A-GH-03.....	67
TABLA 26 A-GH-04.....	68
TABLA 27 MODELO LÓGICO MEDICIÓN GESTIÓN.....	72
TABLA 28 RESULTADOS ESPERADOS.....	73
TABLA 29 MEDICIÓN.....	76

TABLA 30 CONTROL (BANCO DE INDICADORES.....	81
TABLA 31 CONTROL (BANCO DE INDICIOS).....	82
TABLA 32 BANCO DE INDICIOS.....	83
TABLA 33 BANCO DE INDICADORES.....	85
TABLA 34 BANCO DE INDICES.....	86
TABLA 35 INCOMES.....	87
TABLA 36 INPUTS.....	88
TABLA 37 PROCESOS.....	89
TABLA 38 OUTPUTS.....	90
TABLA 39 OUTCOMES.....	91
TABLA 40 IMPACTOS.....	92
TABLA 41 STAKEHOLDERS.....	92

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1 ESTRATEGIAS, PROCESOS, RESULTADOS ESPERADOS Y APRENDIZAJE.....	24
FIGURA 2 MATRIZ DOFA.....	35
FIGURA 3 ANÁLISIS DOFA.....	36
FIGURA 4 MODELO ENCUESTAS Y RESULTADOS.....	95
FIGURA 5 PRESENTACIÓN BLOG parte 1.....	117
FIGURA 6 PRESENTACIÓN BLOG parte 2.....	123

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A FORMATO DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO.....	139
ANEXO B FORMATO CONTROL DE ACTUALIZACIONES.....	141

ABSTRACT

The internship work presented below is part of the agreement to provide consulting services to social organizations from the University of Cauca and Fundación Saldarriaga Concha that seeks to benefit people with physical, mental and cognitive disability, as well as Popayán seniors. The work is divided into chapters on the cultural environment that moves the institution and on which the Fundación Cultural Aires de Pubenza "FUNCAP" usually defined his work.

El trabajo de pasantía presentado a continuación se enmarca en el convenio de prestación de servicios de asesoría a Organizaciones sociales entre la Universidad del Cauca y la Fundación Saldarriaga Concha que busca beneficiar a la población con discapacidad física, mental y/o cognitiva, así como a los adultos mayores de Popayán. El trabajo se encuentra estructurado en capítulos referidos al entorno cultural en que se mueve la institución y sobre el cual la Fundación Cultural Aires de Pubenza "FUNCAP" suele definir su quehacer.

PRESENTACION

La Fundación Saldarriaga Concha por medio de la Universidad del Cauca ha permitido la realización de un PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL, consistente en la realización de una serie de procesos y aplicación de metodologías tendientes a permitir, como su nombre lo dice, el mejoramiento de las labores desarrolladas y además brindar apoyo a la Fundación cultural “Aires de Pubenza” para con ello seguir promoviendo su labor social.

La Fundación Saldarriaga Concha es una Organización que brinda cooperación técnica y económica a las instituciones que prestan sus servicios a la población en situación de discapacidad y a los adultos mayores.

El 12 de marzo del año 2009 se firmó un convenio de prestación de servicios de asesoría a organizaciones sociales entre la Universidad del Cauca y la Fundación Saldarriaga Concha, buscando beneficiar a la población con discapacidad física, mental o cognitiva, así como los adultos mayores de Popayán.

El convenio hace parte del Programa de Fortalecimiento Institucional de la Fundación Saldarriaga Concha, y se desarrolló en Popayán a través de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.

El contrato establece como etapas del proceso de fortalecimiento la convocatoria, el proceso de formación de los módulos, la consultoría y acompañamiento, la evaluación y la graduación de organizaciones fortalecidas institucionalmente.

De acuerdo con la Fundación Saldarriaga Concha, el programa incluye la participación del equipo directivo de las organizaciones (tres personas por cada una) en un programa de formación en la Universidad del Cauca y el acompañamiento y consultoría individual en cada una de las organizaciones, de acuerdo con sus requerimientos.

El programa de formación incluye temas a tratar como: Pensamiento Estratégico y Teoría de Cambio Organizacional, Gobierno Corporativo, Lectura de Entorno y Políticas Públicas, Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje Organizacional, Procesos de Calidad y Mejoramiento Continuo, Gestión Humana y Financiera, Gestión de Proyectos y Financiación, Mercadeo Social y un Módulo Específico Técnico en Discapacidad y Adulto Mayor.

El trabajo de pasantía presentado a continuación se enmarca en este convenio y se encuentra estructurado en capítulos referidos al entorno en que se mueve la Institución y sobre el cual la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP” suele definir su quehacer.

Considerando su importancia para el sistema de calidad institucional, dicha fundación debe contar con esta importante herramienta, además sabiendo que se constituyen en un arma gerencial que garantiza la organización y el desarrollo eficiente de la gestión y que además permite la racionalización, simplificación y la participación de varios programas, grupos y dependencias en su ejecución, posibilitando fijar la responsabilidad, ejecución de funciones y puntos de control necesarios para el ajuste y retroalimentación de dichos procesos.

Primeramente se hace referencia a aspectos generales de la Fundación para luego:

Realizar un diagnóstico con el fin de conocer la situación actual de la misma y así determinar los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo.

Establecer la creación de un manual de procesos y procedimientos que permita a todas las personas que se encuentran vinculadas a la institución un conocimiento claro y preciso de las diferentes actividades que se deben realizar y la forma como deben ser ejecutadas.

Hacer referencia a los indicadores de gestión de la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”, los cuales permiten encaminar las diversas actividades en sentido correcto, permitiendo así evaluar los resultados de la gestión frente a los objetivos, metas y responsabilidades de la Institución.

Como se menciona en las actividades de apoyo a la investigación de mercados se estableció la elaboración de un blog, el cual contiene la información básica y precisa de la fundación con el fin de dar a conocer por otro medio los servicios ofrecidos por la misma, posteriormente se presenta el apoyo a la investigación de mercados por medio de la realización de encuestas a los estudiantes y docentes además de los padres de familia vinculados con la Fundación, con el fin de conocer el grado de satisfacción de sus clientes internos y externos, cabe resaltar que esta institución cuenta con la Educación Inclusiva que consiste básicamente en que todos los niños y niñas aprendan juntos independientemente de sus condiciones personales, sociales o culturales, incluidos aquellos que presentan una discapacidad. Además por último se presenta un breve archivo digitalizado de la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”, en la cual se recopilan las actuaciones más importantes de la misma y que han sido publicadas en algunos medios de comunicación.

Es importante resaltar que para la realización de este trabajo se contó con personas muy valiosas que han trabajado en conjunto con la Institución y que colaboran a diario para lograr grandes metas. Estas personas son:

Víctor Hugo Chávez (Encargado del manejo de la Fundación Cultural Aires de Pubenza)

Carolina Delgado Hurtado (Asesora-Consultora Fundación Saldarriaga Concha)

Finalmente se muestran las conclusiones derivadas de todo el trabajo realizado durante la pasantía y se anexan los documentos de soporte a la misma.

INTRODUCCION

En la actualidad las fundaciones juegan un papel importante en el mundo, debido a que son quienes se encargan de suplir las necesidades de poblaciones afectadas por factores como, la violencia, el cambio climático, la delincuencia, las guerras, la pobreza, la corrupción, los desplazamientos entre otras; en muchas ocasiones son las únicas que se encargan de dar solución a estos problemas, además también brindan asistencia y apoyo a personas que por su naturaleza ya sea física o mental se ven limitadas en su vida diaria, esto con el fin de proporcionarles los medios necesarios para llevar una vida dentro de lo normal.

La Fundación Cultural “Aires de Pubenza cuenta con un enfoque dirigido a la creación, capacitación y asesorías a grupos de escuelas, colegios, universidades, barrios, veredas y entidades públicas o privadas del municipio de Popayán, departamento del Cauca, sin importar su condición.

El presente trabajo consiste en el desarrollo de un plan de mejoramiento el cual consta de un manual de procedimientos, indicadores de gestión, base de datos un archivo digitalizado (dependiente de los archivos tangibles con los que contaba la fundación hasta el momento de la realización del presente trabajo), además del apoyo a la investigación de mercados por medio de las encuestas, usando información suministrada por la FUNDACION CULTURAL “AIRES DE PUBENZA - FUNCAP”, en todas sus áreas de funcionamiento.

La elaboración del plan de mejoramiento se logra mediante la recolección de datos relevantes encontrados o recopilados por dicha fundación en todo su trayecto, además siendo asesoradas por la docente y consultora académica, quien se encarga de proporcionar, las técnicas necesarias para el logro de los objetivos propuestos en la presente labor.

Cabe anotar que esta investigación también ayuda a determinar las diferentes fallas existentes en los procesos usados por la fundación, para así poderlas remediar de una manera pronta y oportuna, antes de que susciten problemas que puedan afectar el normal funcionamiento de la misma.

Un plan de Fortalecimiento Institucional se enfoca a inducir las condiciones suficientes y necesarias para que una organización tenga éxito en el logro de sus objetivos y metas, así como en el cumplimiento de sus compromisos, a fin de asegurar su continuidad existencial y la proyección de perspectivas para su crecimiento y desarrollo.

La Fundación Saldarriaga Concha cuenta con un programa de fortalecimiento institucional⁸ que busca potenciar las capacidades de planeación y gestión de las

⁸ Fuente: Fundación Saldarriaga concha

organizaciones prestadoras de servicios sociales, con el fin de mejorar su eficiencia en el manejo de recursos, su sostenibilidad y la cualificación de los servicios que prestan, a través de procesos de formación y consultoría, ejecutados en alianza con universidades de gran trayectoria y alto nivel.

De esta manera, se busca garantizar que las instituciones brinden una oferta de servicios, pertinente, coordinada y de calidad que genere procesos de inclusión.

El presente trabajo tiene como objetivos:

Objetivo General

- ♣ Coordinar la planeación y el desarrollo del plan de fortalecimiento institucional de la FUNDACION CULTURAL AIRES DE PUBENZA en el marco del convenio Fundación Saldarriaga Concha-Universidad del Cauca durante el periodo Marzo- Septiembre de 2010.

Objetivos específicos

- ♣ Diagnosticar la situación actual de la Fundación.
- ♣ Llevar a cabo el levantamiento, adaptación y documentación de los procesos y procedimientos en las áreas de trabajo.
- ♣ Establecer indicadores de gestión.
- ♣ Determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para la prestación del servicio de la fundación.
- ♣ Apoyar actividades de investigación de mercados para el servicio que presta la fundación.

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES DE LA FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP”



Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”
Fuente: Víctor Hugo Chávez

1.1 HISTORIA DE LA FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP”⁹

La experiencia artística de la fundación cultural Aires de Pubenza “FUNCAP” data desde 1976, cuando un grupo de niños se preocupó por difundir la música tradicional de Popayán y el Cauca que posteriormente fueron completados con el trabajo de las danzas folclóricas y populares.

A partir de 1998 se creó la Escuela Popular de Formación Artística que brinda la capacitación a niños, jóvenes y adultos de barrios, veredas, escuelas, colegios, universidades, entidades del municipio de Popayán.

El grupo de música y danzas “Aires de Pubenza” tiene una trayectoria de 30 Años aproximadamente, conformado por estudiantes, trabajadores y profesionales, cuyos objetivos son los de la investigación, promoción y difusión del arte y la cultura en las diferentes manifestaciones. Aires de Pubenza se inició con la conformación de un grupo musical de chirimía, posteriormente se conformó el grupo de danzas; los cuales participan en encuentros y concursos a nivel local,

⁹ VÍCTOR HUGO CHÁVEZ, encargado Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”.

nacional e internacional. El grupo de música ha grabado dos (2) Discos larga duración; además de conformar el grupo de danzas que complementaría el objetivo fundamental de la organización, cual fuera la ilustración coreográfica de las danzas del país, con el fin de darlas a conocer y así aportar al repertorio nacional. Posteriormente se constituyó como Fundación Cultural para brindar capacitación y asesorías a grupos de Escuelas, Colegios, Universidades, empresas, barrios, veredas, Casa de la Cultura del Departamento del Cauca; además de crear la escuela popular de formación artística, brindándole la posibilidad a la comunidad en general en la capacitación en las áreas de música y danzas. Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP” Escuela Popular de Formación Artística.

1.2 DATOS DE IDENTIFICACION DEL INSTITUTO

- ♣ Nombre: Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”.

- ♣ Enfoque: Está dirigido a la creación, capacitación y asesorías a grupos de escuelas, colegios, universidades, barrios, veredas y entidades públicas o privadas del municipio de Popayán, Departamento del Cauca, en el desarrollo artístico cultural.

- ♣ Entidad territorial: Cauca
- ♣ Municipio: Popayán.
- ♣ Dirección: Cl 1 N 13-46 Barrio Cadillal.
- ♣ Modalidad: Enseñanza artística cultural.

Programas Ofrecidos:

CHIRIMIA

- ♣ Flauta Traversa

- ♣ Percusión (tambora, mates, carrasca)

- ♣ Guitarra Popular

- ♣ Teclados (Organeta)

DANZAS

- ♣ Danzas Folclóricas
- ♣ Bailes Populares

JORNADAS: Diurna

CALENDARIO: B

NATURALEZA: Privado

CARÁCTER: Mixto

♣ Educación Inclusiva

1.3 CONTEXTO INSTITUCIONAL

- ♣ Denominación Legal: Entidad privada, sin ánimo de lucro, con personería jurídica No.01257 del 24-09/97, inscrita en la Cámara de Comercio del Cauca, con NIT: 817.001.500-1 DIAN.

La Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”, ofrece a los amantes del arte y la cultura, un espectáculo de vida, alegría y color con excelentes propuestas coreográficas y gran calidad musical.

1.4 ACTORES INVOLUCRADOS¹⁰

Director Artístico: Luis Felipe Chávez Martínez.

(1)Bailarines y (2)Músicos: (1)Adriana Hurtado, Alexander Sánchez, Alejandra Padilla, Andrés Salazar, Andrea Fernández, Camilo Hortúa, Diana Jiménez, Felipe Dorado, Harold Marín, Fernando Flores, Santiago Dorado, José Arteaga, Laura Hortúa, Marcela García, Nancy Perafan, Oscar Cerón, Paula Caicedo, Roció Paz, Sarai Solarte, Sandra Achipiz, Claudia Yury Velasco. (2) Andrés Felipe Chávez, David Díaz, Fernando Restrepo, Hugo Díaz, Pablo Díaz, Jackson Pérez, Víctor Hugo Chávez, William Ordoñez.

¹⁰ Fuente: Fundación Cultural Aires de Pubenza

1.5 QUIENES SON

Para la Fundación Cultural Aires De Pubenza – FUNCAP la música y la danza de Colombia y principalmente de la región Andina, están en un proceso de recuperación quienes fundamentalmente con la investigación, promoción y difusión, han venido produciendo muchas y mejores propuestas, con el fin de que la comunidad disfrute de estas manifestaciones propias del pueblo Colombiano. Con la promoción y difusión de las diversas expresiones artísticas y culturales de Colombia, se busca obtener el mejoramiento de la calidad de vida tanto en los niños, jóvenes, como también en los adultos quienes con su experiencia alimentan estas propuestas, además de afianzar la identidad nacional, la integración y el desarrollo cultural de las diferentes regiones del país, promoviendo y desarrollando a su vez procesos de inclusión social de personas en situación de discapacidad.

1.6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP”¹¹

La información a continuación mencionada fue elaborada y suministrada por la Fundación Cultural Aires de Pubenza y no fue objeto de modificaciones en este trabajo.

1.6.1 VISION

LA FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP”, liderará la ejecución de los planes, programas y proyectos enmarcados en las políticas culturales municipales, departamentales, y nacionales tendientes a cumplir la misión propuesta.

1.6.2 MISION

Mantener viva la cultura nacional, mediante talleres de capacitación, presentaciones y diversas actividades culturales, para consolidarnos como un grupo de renombre tanto a nivel nacional como internacional.

¹¹ Fuente: Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”.

1.6.3 OBJETIVO

1.6.3.1 Objetivo General:

Preservar, promover, difundir, promocionar, capacitar y fortalecer el arte y la cultura en sus diferentes manifestaciones, sobretodo en la juventud, para poder seguir manteniendo nuestro patrimonio cultural.

1.6.3.2 Objetivos Específicos:

Poner a disposición de la sociedad un servicio artístico y cultural.

Fomentar el valor artístico y cultural en la sociedad.

Trabajar y dar a conocer el talento de los integrantes de la Fundación Aires de Pubenza.

Mostrar la danza como una manifestación de la vida cotidiana.

Apoyar el desarrollo de los talentos musicales y dancísticos tradicionales de Colombia y en especial el caucano.

Constituirse como uno de los mejores grupos a nivel Local, nacional e Internacional.

Emplear el tiempo libre en la capacitación de las artes en música y danzas folclóricas y populares manteniendo la identidad cultural.

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP”

2.1 DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

El Diagnóstico Empresarial¹² es un proceso de varios estudios realizados en las empresas de producción, servicios y comercio, que permite identificar y conocer una serie de problemas para plantear un plan de acción que oriente el devenir de la organización, además constituye¹³ una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo.

El principal objetivo del diagnóstico empresarial es la localización y análisis de las fallas existentes a distintos niveles en la empresa, y poder llegar al planteamiento de una gama de alternativas de solución con base en un plan de acción que sea acorde con el análisis integral de la organización.

El diagnóstico debe ser en el menor tiempo posible y el plan que elabore con este fin debe mostrar la forma de obtener buenos resultados, preferiblemente a corto plazo.

2.1.1 MATRIZ DOFA; Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas

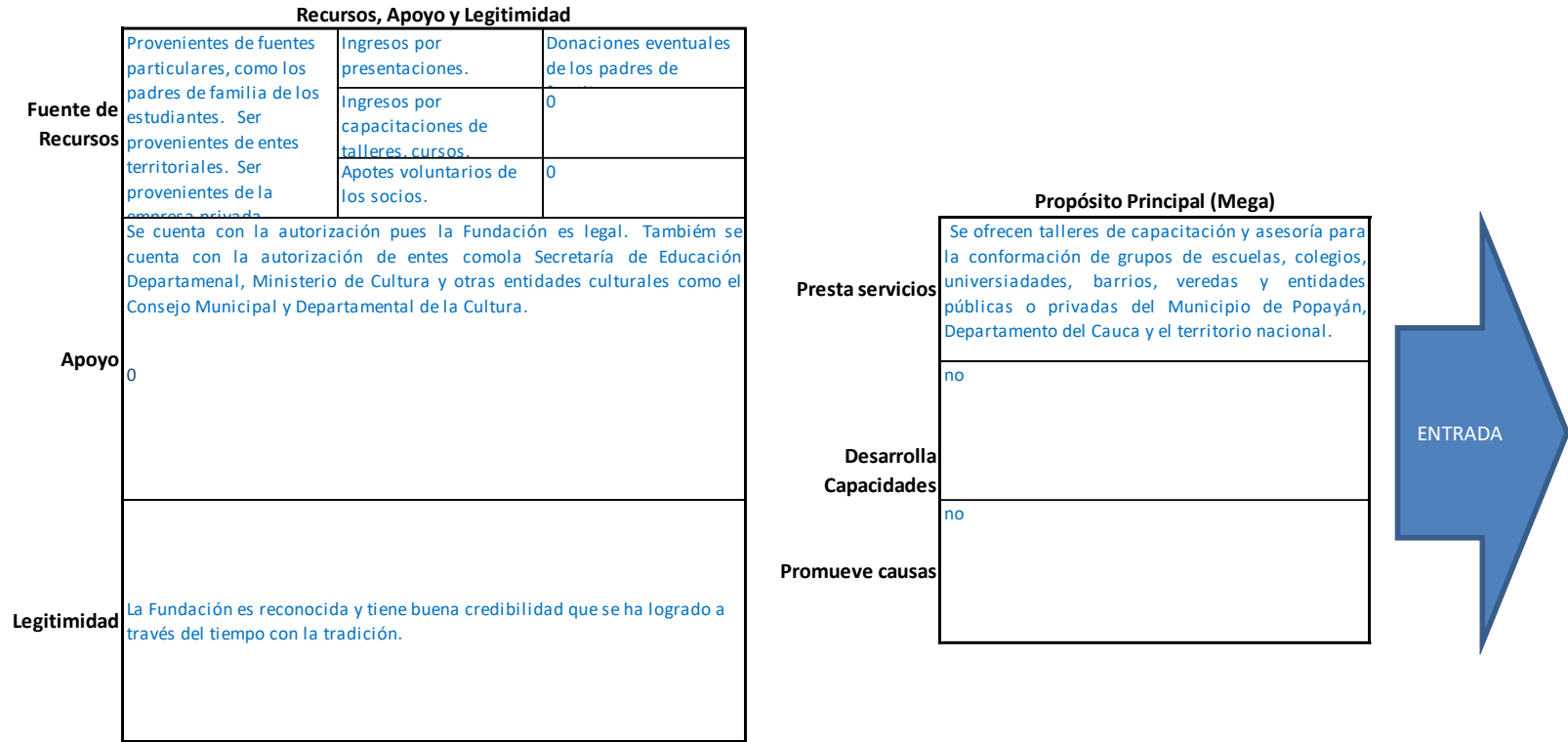
La matriz DOFA¹⁴ (conocido por algunos como FODA, y SWOT en inglés) es una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas. DOFA es el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de una empresa, propuesta de negocios, o idea. Sirve para identificar acciones viables mediante el cruce de variables, en el supuesto de que las acciones estratégicas deben ser ante todo acciones posibles y que la factibilidad se debe encontrar en la realidad misma del sistema. En otras palabras, por ejemplo la posibilidad de superar una debilidad que impide el logro del propósito, solo se la dará la existencia de fortalezas y oportunidades que lo permitan. El instrumento también permite la identificación de acciones que potencien entre sí a los factores positivos.

¹² www.slideshare.net/jcfdezmxmanag/diagnostico-empresarial-1058016

¹³ www.genialconsultora.com.ar/.../diagnosticos/diagnosticos.htm/

¹⁴ www.degerencia.com/articulos.php?artid=544

Figura No. 1
Estrategias, procesos, resultados esperados y aprendizaje



Capital Humano	
Voluntarios	Presentan aporte de trabajo en tiempo libre, en el aspecto artístico y administrativo de acuerdo al perfil. También
Empleados	Aportan su conocimiento en las áreas artísticas, para impartir los cursos y manejar los grupos.
Socios y Aliados	Apoyan los aspectos o requerimientos artísticos, colaborar con actividades que buscan fines económicos.
Familias y beneficiarios	son aportes económicos en contraprestación a la posibilidad de tener un espacio de ensayo y esparcimiento

Tecnología	
Equipos e insumos	Están dañados, los pocos que existen no están en buen funcionamiento. Los equipos que apoyan la misión también presentan problemas, son escasos y han caído en obsolescencia.
Propuesta técnica	0 No existe una propuesta específica. Sin embargo, se maneja un método ecléctico de los modelos existentes como el de KODALLY y la experiencia ganada en la prestación de los servicios. 0 0

MISIÓN

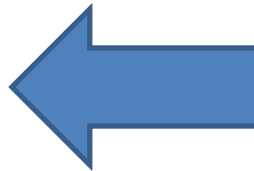
Mantener viva la cultura nacional, mediante talleres de capacitación, presentaciones y diversas actividades culturales.

VISIÓN

La Fundación Cultural Aires de Pubenza liderará la ejecución de los planes, programas y proyectos enmarcados en las políticas culturales municipales, departamentales y nacionales tendientes a cumplir la misión propuesta.

Valores

- Amor por el trabajo.
- Respeto.
- Tolerancia
- Solidaridad.
- Responsabilidad.



- Aprendizaje en la planeación.
- Lectura del entorno y ajuste.
- Sistemas de registro y disponibilidad de experiencias.
- Dinámicas de equipo
- Aprendizaje y propuesta técnica
- Construcción de conocimiento
- Desarrollo capacidad operativa

Retro alimentación-Aprendizaje y Gestión del Conocimiento

Partiendo de los éxitos y fracaso se realiza la planeación y el establecimiento de políticas de mejoramiento.
El manejo de la capacitación en la escuela de danzas es tomado del entorno en cuanto a la responsabilidad y los modelos por emplear categorías. El modelo de la parte
Se realizan registros en la hoja de vida de la Fundación. Se elaboran folletos con los logros, se elaboran videos, fotos, se conservan los premios y se exponen en la sede.
Se ponen carteleras para socializar lo aprendido y se escriben artículos que se publican en el periodico local y algunas ocasiones en medios nacionales.
No existe propuesta técnica.
Los aprendizajes se retransmiten a través de sesiones de socialización y talleres de compartición de experiencias.
Evaluación y planeación. Se adaptan los aprendizajes para apoyar las capacidades operativas a las necesidades coyunturales.



Macroprocesos de Direccionamiento Estratégico

Planeación de actividades y programas a realizar	0
Rendimiento de Cuentas.	0
Decisión de Inversiones a realizar.	0
Formulación de Proyectos con propuestas culturales.	0
0	0



Macroprocesos Misionales

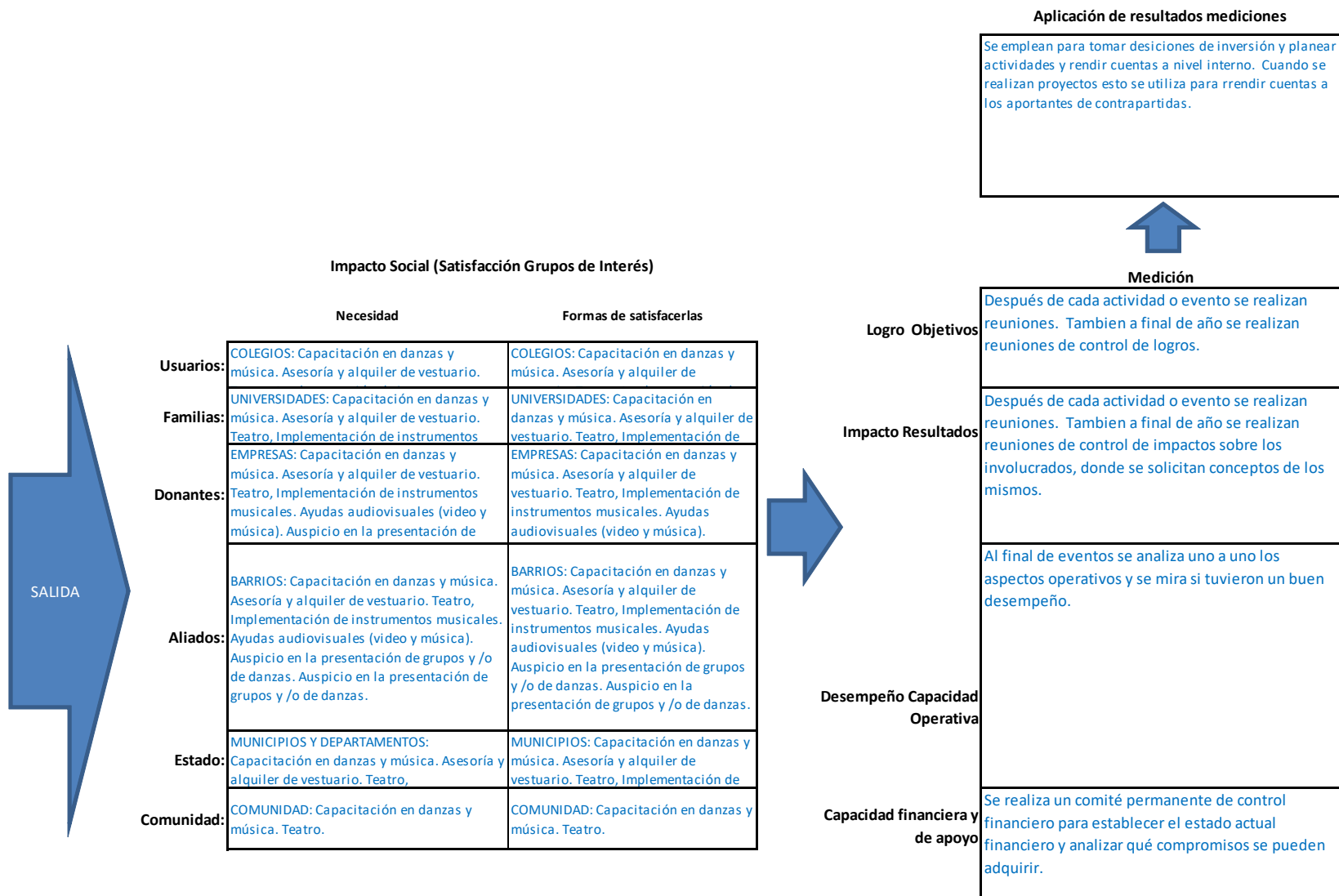
Cursos y talleres en capacitación para música y danzas.
Cursos en elaboración de instrumentos.
Presentaciones Promocionales.
Alquiler de Vestuario para danzas.
Ventas de videos, audiovisuales e instrumentos.
Fabricación de instrumentos musicales. (Incluye taller)
Organización de eventos culturales.



Macroprocesos de Apoyo

Control Financiero	Portería. (Recepción y entrega de los estudiantes)
Contabilidad de la organización.	0
Mantenimiento de la Fundación.	0
Atención al público.	0
Vigilancia de la Fundación.	0

01	Propender por la investigación científica permanente del floklor y de todas aquellas
02	Velar por la difusión, promoción, popularización, estímulo y desarrollo del arte y la
03	Conformar y / o impulsar la creación de escuelas de formación en diferentes ramas
04	Establecer relaciones con otros grupos u organizaciones de carácter local, nacional e
05	Reivindicar la función social del arte y velar por el reconocimiento y valorización del
06	Buscar ante las autoridades municipales, departamentales y nacionales el
07	Asesorar a sus afiliados en la defensa de sus derechos emanados de las actividades
08	Adquirir bienes muebles e inmuebles que se requieran para el ejercicio normal de
09	a
010	a
011	a
012	a



Fuente: Herramienta Diagnóstico Fundación Saldarriaga Concha

Tabla No. 1
IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL DESDE LA VALORACIÓN INTERNA DE LA FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP”

DIMENSIÓN	VARIABLE	%	SUCESO/OBSERVACIONES	D	M	F	EFECTOS	Alto impacto (10)	Moderado impacto (5)	Bajo impacto (1)	RELEVANCIA ESTRATEGICA O MISIONAL	Alta (10)	Medi a (5)	Baja (1)	VALOR PONDERADO %
GENERACIÓN DE VALOR PUBLICO	Replicabilidad	60	<i>La organización tiene mucho conocimiento acumulado en la tradición pero no en forma de un modelo o propuesta técnica.</i>		X		No hay una propuesta técnica estructurada como modelo			1	El enfoque es ecléctico			1	1%
	Estrategia	80	<i>A pesar de no existir planeación formal, parece que el direccionamiento se lleva a</i>		X		Planeación informal		5		Hay ausencia de direccionamiento estratégico		5		25%
	Oportunidad	80	<i>La organización se caracteriza por entregar al cliente lo que requiere verdaderamente.</i>			X	Articulación con las necesidades del cliente	10			Reconocimiento en el entorno		5		50%
	Pertinencia	80	<i>La pertinencia de la organización es parte del reconocimiento que ha logrado en el medio.</i>			X	Perinencia lograda	10			Reconocimiento en el entorno		5		50%
	Competitividad de los Servicios Prestados	80	<i>Es una organización competitiva aunque no se conocen los factores de competitividad de manera formal</i>			X	Competitividad lograda gracias al conocimiento		5		Aporte al mantenimiento en el mercado	10			50%
	Calidad de Vida	80	<i>La propuesta artística está enfocada presisamente hacia el mejoramiento de la calidad de vida aunque hace falta</i>			X	Aportes significativos en el mejoramiento de la calidad de vida de los involucrados		5		Legitimización de la organización desde lo social	10			50%
	Cobertura	100	<i>Hay una buena cobertura del mercado.</i>			X	Buena participación en el mercado.		5		Aporte al mantenimiento en el mercado		5		25%

DIMENSIÓN	VARIABLE	%	SUCESO/OBSERVACIONES	D	M	F	EFFECTOS	Alto impacto (10)	Moderado impacto (5)	Bajo impacto (1)	RELEVANCIA ESTRATEGICA O MISIONAL	Alta (10)	Media (5)	Baja (1)	VALOR PONDERADO %
CAPACIDAD OPERACIONAL	Competencias	80	Falta un poco de formalización de los procesos de competencias.	x			Competencias no formalizadas			1	Carencia de un plan de mejoramiento al respecto			1	1%
	Nivel de Preparación y Entrenamiento	80	Los empleados están bien entrenados, de hecho, muchos de ellos son egresados de la escuela			x	Personal altamente competitivo	10			Buena calidad, propuesta de valor diferenciadora.	10			100%
	Motivación y Compromiso	80	Personal altamente motivado y comprometido con los logros			x	Personal altamente competitivo	10			facilidad en el logro de los objetivos de servicio	10			100%
	Estabilidad y Permanencia	100	Hay buena estabilidad laboral, baja rotación de cargos.			x	Estabilidad laboral		5		Continuidad en los procesos			1	5%
	Responsabilidades y Roles	80	Las responsabilidades y los roles están bien definidos, no hay conflictos en este sentido.			x	No hay fallas de coordinación, ni cuellos de botella		5		Desempeño fluido con aportes al logro de objetivos de servicio		5		25%
	Gobernabilidad	100	La junta Directiva es operante y está articulada a la toma de decisiones.			x	Junta directiva operante	10			Aporte significativo en términos de direccionamiento	10			100%
	Cultura Organizacional	100	Hay una cultura organizacional muy positiva que apoya al desarrollo de la institución.			x	Cultura que apoya al desarrollo de las actividades	10			Aporte al cumplimiento de los objetivos de servicio		5		50%
	Ambiente / Clima de Trabajo	100	Hay un excelente clima de trabajo.			x	Clima de trabajo muy adecuado para el logro de los objetivos	10			Aporte significativo al logro de los objetivos de servicio.	10			100%
	Estructura formal de la E. Social	100	La estructura es formal, piramidal y parece ajustarse a las necesidades de la organización.			x	Estructura organizacional adecuada para las necesidades		10		Aporte significativo al logro de los objetivos de servicio.		5		50%
	Propuesta / Modelo	60	No existe un modelo o propuesta técnica como tal, es un enfoque ecléctico.		x		No hay un esquema de trabajo validado, pero funciona		5		No hay un esquema de trabajo validado pero que funciona		5		25%
	Metodología	80	No hay documentación en forma de procesos y procedimientos como tal.	x			No hay procesos ni procedimientos		5		No hay organización formal.		5		25%
	Coordinación y Comunicaciones	80	Hay buena coordinación y las comunicaciones operan de manera eficiente.			x	Toma de decisiones mas fluida	10			Aporte significativo al logro de los objetivos de servicio.		5		50%
	Información	100	Se genera la información necesaria pero no hay procesos de sistematización.		x		Información no sistematizada		5		No hay gestión del conocimiento		5		25%

CAPACIDAD OPERACIONAL	Equipos y Software	20	No se cuenta con el software necesario para apoyar el trabajo administrativo. Los	x		Deficiencias en informática	10			Dificultades en la eficiencia del manejo de la información.	5		50%
	Calidad	60	La calidad es muy buena. Sin embargo, hace falta formalizar los procesos de control.		x	Excelente calidad sin formalización de procesos de control	10			Calidad excelente sin formalización de procesos de control	5		50%
	Pro actividad	20	Esta es una organización proactiva, a pesar de su falta de mercadeo, esto se logra gracias a las actividades de la			Proactividad que apoya la toma de decisiones	10			Aporte significativo al logro de los objetivos de servicio.	5		50%
	Coordinación	80	No existen problemas de coordinación representativos.		x	No hay problemas de coordinación representativos	10			No hay fallas de coordinación representativas.	5		50%
	Sistemas y Procesos	40	La calificación asignada obedece al hecho de que los procesos no están definidos claramente. Sin	x		No hay procesos ni procedimientos	10			No hay levantamiento de procesos ni procedimientos lo cual dificulta el trabajo administrativo y de control.	10		100%
	Costos y Gastos	20	El nivel de costos y gastos es elevado y esto hace que no se pueda contratar todo el	x		No se alcanza el equilibrio operativo	10			Se pone en riesgo la sostenibilidad de la organización	10		100%
	Flujo de Caja	40	Se saca la información contable pero parece ser no muy relevante para la toma de	x		Información contable no articulada a la toma de decisiones	10			Se pone en riesgo la sostenibilidad de la organización	5		50%
	Capital de Trabajo Operativo	40	No hay definición de políticas para el manejo del capital de trabajo.	x		Información contable no articulada a la toma de decisiones	10			Se pone en riesgo la sostenibilidad de la organización	10		100%
	Activos Fijos	80	Los activos fijos no están en muy buenas condiciones.	x		Obsolescencia de algunos activos		5		Dificulta el logro de los objetivos de servicio	10		50%
	Informes Financieros	60	Los informes se pueden generar mensualmente si se requiere. Por ahora se presentan anualmente o a solicitud de	x		Información contable no articulada a la toma de decisiones	10			Se pone en riesgo la sostenibilidad de la organización	10		100%
	Mercadeo y Comercialización	40	No hay un plan de mercdeeo como tal pero si hay actividades de mercadeo.	x		No hay mucha generación de ingresos	10			Se pone en riesgo la sostenibilidad de la organización	10		100%
	Orientación al Mercado	80	La organización está bien orientada hacia el mercado.			Mercado meta identificado y cautivado	10			Aporte significativo al logro de los objetivos de servicio.	10		100%
	Logística	60	No existen procesos ni actividades logísticas de relevancia.	x		No hay procesos logísticos de relevancia.		5		No hay organización en términos de logística	5		25%
	Rentabilidad Operacional	20	No hay medición del EBITDA.	x		Información contable sobre rentabilidad deficiente	10			Se pone en riesgo la sostenibilidad de la organización	10		100%
Patrimonio	40	La información sobre el patrimonio existe en la contabilidad pero no hace mella	x		Información contable desarticulada de la toma de decisiones	10			Se pone en riesgo la sostenibilidad de la organización	5		50%	

DIMENSIÓN	VARIABLE	%	SUCESO/OBSERVACIONES	D	M	F	EFFECTOS	Alto impacto (10)	Moderado o impacto (5)	Bajo impacto (1)	RELEVANCIA ESTRATEGICA O MISIONAL	Alta (10)	Media (5)	Baja (1)	VALOR PONDERADO %
RECURSOS, LEGITIMIDAD Y CREDIBILIDAD	Involucramiento de Stakeholders	60	Hay un alto involucramiento de los stakeholders, se requiere un poco mas de formalización con procesos y procedimientos.		X		Involucramiento medio de los stakeholders		5		Se requieren mayores sinergias para el logro de objetivos		5		25%
	Flujo de Ingresos	40	Existen informes de contabilidad pero el monto no es suficiente para la cobertura de las necesidades.	X			No todos los costos y gastos están cubiertos.	10			Se pone en riesgo la sostenibilidad de la organización		5		50%
	Compromiso de los Clientes	60	Hay cierto grado de compromiso de los clientes pero se requiere fortalecer la medición y el control para	X			Se requiere un mayor compromiso de los clientes para lograr sinergias		5		Se requieren mayores sinergias para el logro de objetivos		5		25%
	Credibilidad Técnica y Comercial de la Organización	80	La organización tiene mucha credibilidad por su buen nombre y su calidad, sin embargo, esto no se ha logrado traducir en			X	Muy buena credibilidad en el medio.	10			Aporte significativo para el mantenimiento de la participación en el mercado.	10			100%
	Imagen Institucional	100	La organización goza de una muy buena imagen construida en el tiempo a través de la buena prestación de servicios.			X	Muy buena imagen en el medio.	10			Aporte significativo para el mantenimiento de la participación en el mercado.	10			100%
	Suficiencia de recursos económicos	40	Los recursos no son suficientes para cubrir la operación, por ello no se puede contratar todo el personal necesario.	X			Insuficiente fuerza de servicio	10			Insuficiente fuerza de servicio	10			100%
	Diversidad de fuentes de financiación	40	La financiación proviene únicamente del pago de los estudiantes y de los aportes de los socios.	X			Fuentes de financiación escasas	10			Se pone en riesgo la sostenibilidad de la organización	10			100%
	Seguridad / Confiabilidad en fuentes de ingreso	40	Los aportes tienen una relativa estabilidad pero son escasos, insuficientes.		X		Recursos estables pero escasos	10			Se pone en riesgo la sostenibilidad de la organización	10			100%
	Equilibrio en ingresos	20	La mayoría de los ingresos provienen de un solo sector.		X		Recursos muy riesgosos por provenir de una sola fuente	10			Se pone en riesgo la sostenibilidad de la organización	10			100%

DIMENSIÓN	VARIABLE	%	SUCESO/OBSERVACIONES	D	M	F	EFFECTOS	Alto impacto (10)	Moderad o impacto (5)	Bajo impacto (1)	RELEVANCIA ESTRATEGICA O MISIONAL	Alta (10)	Media (5)	Baja (1)	VALOR PONDERAD O %
DIMENSIÓN MEDICIÓN Y APRENDIZAJE	Creatividad e Innovación	100	<i>Dadas las características artísticas de la Fundación, la creatividad es un requisito del trabajo y la operación.</i>												0%
	Participación	60	<i>Se da una participación de los empleados en nivel medio, sin embargo hay concentración de la influencia y la toma de decisiones en dos cargos directivos.</i>		X		Debil participación del personal operativo.		5		Se pierden las sinergias del trabajo consensuado		5		25%
	Medición y Control	60	<i>Los resultados obtenidos por la organización son buenos en términos de calidad. Sin embargo esto se debe a la influencia de la experiencia, no hay procesos ni indicadores ni estándares.</i>			X	Buena calidad pero en ausencia de procesos y procedimientos	10			Se dificultan los logros administrativos y hay duplicidad de esfuerzos		5		50%

Fuente: Herramienta Diagnóstico Fundación Saldarriaga Concha

Tabla No. 2
Debilidades y Fortalezas de la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

DEBILIDADES		FORTALEZAS	
1	Ausencia de procesos y procedimientos	1	Muy buena imagen ganada en el medio.
2	No hay construcción de indicadores ni estándares.	2	Muy buena calidad en la prestación de los servicios
3	No hay ingresos suficientes para cubrir la operación	3	Personal altamente motivado y proactivo.
4	Contabilidad aislada de la toma de decisiones	4	Junta Directiva operante que direcciona estratégicamente.
5	Bajao insuficiente fuerza de servicio	5	Modelo ecléctico que opera a pesar de su informalidad,
6	No hay personal dedicado a la consecución de nuevas fuentes de ingresos.	6	Toma de decisiones efectiva.

Fuente: Herramienta Diagnóstico Fundación Saldarriaga Concha

Figura No. 2
Matriz DOFA Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

MATRIZ DOFA	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<u>1</u> Uso del tiempo libre enfocado hacia lo artístico.	<u>1</u> Incremento en la inflación superior al incremento en las matrículas.
<u>2</u> Altas barreras de entrada para nuevos competidores	<u>2</u> Incremento en la tasa de desempleo que genera atrasos en los pagos.
<u>3</u> Clima de amistad, de ayuda y de reconocimiento.	<u>3</u> Concepción errada sobre la discapacidad y la vulnerabilidad.
<u>4</u> Formulación de proyectos desde lo cultural	<u>4</u> Políticas sectoriales aisladas de la realidad.
<u>5</u> Posibilidad de alianzas o fusiones.	<u>5</u> Tendencias demográficas crecientes
<u>6</u> a	<u>6</u> Baja tendencia hacia el ahorro.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<u>1</u> Muy buena imagen ganada en el medio.	<u>1</u> Ausencia de procesos y procedimientos
<u>2</u> Muy buena calidad en la prestación de los servicios	<u>2</u> No hay construcción de indicadores ni estándares.
<u>3</u> Personal altamente motivado y proactivo.	<u>3</u> No hay ingresos suficientes para cubrir la operación
<u>4</u> Junta Directiva operante que direcciona estratégicamente.	<u>4</u> Contabilidad aislada de la toma de decisiones
<u>5</u> Modelo ecléctico que opera a pesar de su informalidad,	<u>5</u> Bajao insuficiente fuerza de servicio
<u>6</u> Toma de decisiones efectiva.	<u>6</u> No hay personal dedicado a la consecución de nuevas fuentes de ingresos.

Fuente: Herramienta Diagnóstico Fundación Saldarriaga Concha

Figura No. 3
Análisis DOFA Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

ANÁLISIS DOFA		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1 Uso del tiempo libre enfocado hacia lo artístico. 2 Altas barreras de entrada para nuevos competidores 3 Clima de amistad, de ayuda y de reconocimiento. 4 Formulación de proyectos desde lo cultural 5 Posibilidad de alianzas o fusiones. 6 a	1 Incremento en la inflación superior al incremento en la 2 Incremento en la tasa de desempleo que genera atraso 3 Concepción errada sobre la discapacidad y la vulnerabil 4 Políticas sectoriales aisladas de la realidad. 5 Tendencias demográficas crecientes 6 Baja tendencia hacia el ahorro.
	Estrategias FO	Estrategias FA
FORTALEZAS	Construcción de un banco de indicadores de operación y gestión. Construcción de un banco de proyectos genérico para adecuarlo a las c Plan de posicionamiento como organización líder del mercado. Construcción y formalización del modelo propio. a a	Elaboración de un plan de mercadeo que permita aume Elaboración de un plan de ingresos donde se considere
Muy buena imagen ganada en el medio. Muy buena calidad en la prestación de los servicios Personal altamente motivado y proactivo. Junta Directiva operante que direcciona estrtrégicamente. Modelo ecléctico que opera a pesar de su informalidad, Toma de desiciones efectiva.		
DEBILIDADES	Estrategias DO	Estrategias DA
Ausencia de procesos y procedimientos No hay construcción de indocadores ni estándares. No hay ingresos suficientes para cubrir la operación Contabilidad aislada de la toma de desiciones Bajao insuficiente fuerza de servicio No hay personal dedicado a la consecución de nuevas fuentes de ingresos.	Levantamiento de procesos y procedimientos Elaboración de un proyecto de consecución de equipos. Comité de evaluación financiera para articular las desiciones administ Ampliación de la planta de personal. Construcción del banco de indicadores de operación y gestión.	Construcción de una página web para lograr aportes de Plan para la consecución de equipos y software. a a a

Fuente: Herramienta Diagnóstico Fundación Saldarriaga Concha

CAPITULO III

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA

3.1 PRESENTACION

Para la Fundación Cultural Aires de Pubenza es de vital importancia organizar todos los procesos con los cuales cuenta actualmente ya que una de las grandes debilidades expuestas en la matriz DOFA, es la no existencia del levantamiento formal de procesos y procedimientos el cual se encuentra identificado en el cruce de variables DO, lo que puede originar inconvenientes en el normal desarrollo de las actividades necesarias de la fundación. Por esta razón se hace necesario aplicar una estrategia que ayude a prevenir el efecto de esta debilidad y la convierta en algo positivo que conduzca al desarrollo y buen funcionamiento de la fundación.

LA FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP” considerando la importancia que tienen el levantamiento de Procesos y Procedimientos al constituirse estos en una herramienta que garantiza la organización y el desarrollo eficiente de la gestión, se permite presentar los procesos y procedimientos que facilitan al personal de la Institución el cumplimiento y desarrollo de las diversas actividades.

Es importante mencionar que la conformación de manuales por procesos¹⁵, tiene como propósito fundamental servir de soporte para el desarrollo de las acciones, que en forma cotidiana la entidad debe realizar, a fin de cumplir con cada competencia particular asignadas por mando constitucional o legal, con la misión fijada y lograr la visión trazada.

El manual se basa en un modelo de operación por procesos, lo que permite administrar las entidades como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabajar en equipo y disponer de los recursos necesarios para su realización.

Un modelo de operación¹⁶ por procesos favorece el cumplimiento de los principios de responsabilidad, al definir los macro procesos y procesos de acuerdo con los preceptos constitucionales y legales, la misión y visión de la entidad; de economía, al identificar con precisión los insumos para cada proceso con las condiciones de calidad y cantidad requeridas; de eficiencia, al evitar duplicidad de funciones; y de eficacia, al definir la cadena de valor o mapa de procesos de manera coherente y armónica con los planes y programas de la Institución.

¹⁵ Fuente: Manual de Procesos y Procedimientos Versión 2 INVEMAR 2005

¹⁶ www.fodese.gov.co/.../4937MANUAL_PROCESOS_PROCEDIMIENTOS

Los procesos y los procedimientos, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los miembros de la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol.

Este manual ofrece a la Institución una descripción clara y concisa de los procesos Y de las actividades que incluyen cada procedimiento.

3.2 OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Procesos y procedimientos administrativos y financieros tiene como objetivo principal¹⁷ fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento a la cultura del Autocontrol y del mismo Método Estándar de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades, con el fin de dotar a la Fundación, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales.

Este manual define los procesos y procedimientos precisando actividades, responsabilidades y autoridades relacionadas con la organización de la fundación con el propósito de cumplir con las políticas, directivas, objetivos y normas.

El presente manual de procesos busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades de la fundación cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”.

En este sentido, el Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la fundación y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para colaborar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este Manual debe ser manipulado con las debidas precauciones para su conservación, y se debe utilizar para consulta, inducción, re inducción del personal de la Administración.

¹⁷ www.virtual.unal.edu.co/

3.3 JUSTIFICACION DEL MANUAL

Es importante mencionar que un modelo de operación por procesos favorece el cumplimiento de los principios de responsabilidad, al definir los macro procesos y procesos de acuerdo con los preceptos constitucionales y legales, la misión y visión de la entidad; de economía, al identificar con precisión los insumos para cada proceso con las condiciones de calidad y cantidad requeridas; de eficiencia, al evitar duplicidad de funciones; y de eficacia, al definir la cadena de valor o mapa de procesos de manera coherente y armónica con los planes y programas de la fundación.

Además son la base¹⁸ del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las prácticas definidas en la organización.

3.4 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El manual de procesos y procedimientos que se presenta a continuación está dirigido a todos los funcionarios que desempeñan sus labores en las diferentes áreas que hacen parte de la FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP” para el año 2011.

3.5 SIMBOLOGÍA Y CODIFICACIÓN¹⁹

3.5.1 SIMBOLOGÍA

EL flujo grama o Diagrama de Flujo²⁰, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución. Consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.

La simbología utilizada para la descripción de los procesos y procedimientos de este manual son:

Terminal: Indica la iniciación y terminación del proceso o procedimiento.

¹⁸ viref.udea.edu.co/contenido/pdf/084-importancia.pdf

¹⁹ Fuente: Manual de Procesos y Procedimientos trabajo de grado Universidad Nacional de Colombia. Versión 2002

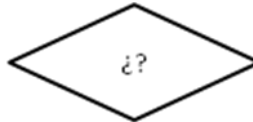
²⁰ Fuente: Chiavenato Idalberto año 1993



Operación: Describe la actividad o tarea que debe desarrollarse. En el encabezado de la figura se indica el cargo que desarrolla la acción.



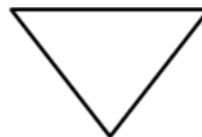
Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos.



Documento: Representa cualquier tipo de documento que se requiera para el proceso o procedimiento y aporta información para que este se pueda desarrollar. (El nombre del documento no utiliza símbolo y se escribe en letras debajo de la actividad que los genera.



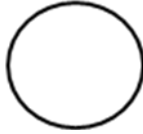
Almacenamiento y Archivo: Se utiliza cuando existe una condición de almacenamiento controlado y se requiere una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad programada; igualmente, cuando se deben archivar los documentos.



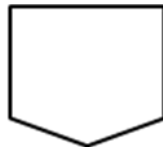
Conector: Es un símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas. Normalmente se indica la continuidad de un paso con otro a través de letras o números insertados en el símbolo.

El conector puede asumir dos formas.

De rutina: Representa una conexión o enlace en un paso del proceso o procedimiento con otro dentro de la misma página o entre páginas. El símbolo lleva inserto un número.



Conector de Página: Representa una conexión o enlace en un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente, donde continúa el diagrama de flujo. El símbolo lleva inserto una letra mayúscula.



Sentido de circulación del flujo de trabajo. Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse los distintos pasos. Define de esta manera la secuencia del proceso.



3.5.2 CODIFICACIÓN

Tabla No. 3
Procesos Área Misional de la Fundación Cultural Aires de Pubenza
“FUNCAP”

ÁREA	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Misional	M	PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	M-PA	Programación de actividades académicas anuales	M-PA-01
				Organización horarios de clase	M-PA-02
		GESTIÓN DEL PERSONAL INSTRUCTOR	M-GI	Vinculación de los Instructores	M-GI-01
		BIENESTAR INSTITUCIONAL	M-BI	Programación anual de bienestar	M-BI-01
		REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	M-RA	Control de asistencia de estudiantes	M-RA-01
				Registro de calificaciones	M-RA-02
				Reingreso de estudiantes	M-RA-03
PROCESO DISCIPLINARIO A ESTUDIANTES	M-PD	Procedimiento disciplinario	M-PD-01		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla No. 4
Procesos Área de Apoyo de la Fundación Cultural Aires de Pubenza
“FUNCAP”

ÁREA	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Apoyo	A	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	A-GH	Elaboración de la nomima	A-GH-01
				Otorgamiento de permisos	A-GH-02
				Incapacidades	A-GH-03
				Certificación Laboral	A-GH-04
		GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	A-GR	Elaboración del plan de necesidades y el plan de compras	A-GR-01
				Inventario fisico anual de elementos	A-GR-02
				Manejo de vestuario	A-GR-03
		GESTIÓN DEL PRESUPUESTO	A-GP	Elaboración del presupuesto ingresos y gastos	A-GP-01
				Ejecución presupuestos de gastos	A-GP-02
		GESTIÓN DE TESORERIA	A-GT	Vinculación de los Instructores	A-GT-01
CONTABILIDAD	A-CO	Programación anual de bienestar	A-CO-01		

Fuente: Elaboración Propia

3.6 DESCRIPCIÓN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos desarrollados por la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP” se agrupan en procesos según su naturaleza, y el nivel de gestión donde se ejecuten, como se observan en el siguiente Cuadro.

Tabla No. 5 Agrupamiento de procesos y procedimientos de la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

PROCESOS	PROCEDIMIENTO
PROGRAMACIÓN ACADÉMICA	Programación de actividades académicas anuales
	Organización horarios de clase
GESTIÓN DEL PERSONAL INSTRUCTOR	Vinculación de los Instructores
BIENESTAR INSTITUCIONAL	Programación anual de bienestar
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Control de asistencia de estudiantes
	Registro de calificaciones
	Reingreso de estudiantes
PROCESO DISCIPLINARIO A ESTUDIANTES	Procedimiento disciplinario
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Elaboración de la nomina
	Otorgamiento de permisos
	Incapacidades
	Certificación Laboral
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS	Elaboración del plan de necesidades y el plan de compras
	Inventario físico anual de elementos
	Manejo de vestuario
GESTIÓN DEL PRESUPUESTO	Elaboración del presupuesto ingresos y gastos
	Ejecución presupuestos de gastos
GESTIÓN DE TESORERIA	Vinculación de los Instructores
CONTABILIDAD	Programación anual de bienestar

Fuente: Elaboración Propia

3.7 CONTROL DE ACTUALIZACIONES

El manual de procesos y procedimientos que se presenta a continuación tendrá control de versiones, por lo cual deberá actualizarse.

Es necesario cerciorarse que las copias impresas correspondan a la última versión aprobada, identificándola en cada proceso y procedimiento con el número de actualización y la fecha de la misma. Cada actualización implica que la versión anterior no debe seguir siendo utilizada.

Tabla No. 6 Control de actualizaciones

FECHA			CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO MODIFICADO	ACTUALIZADO POR
DÍA	MES	AÑO		

Fuente: Elaboración Propia


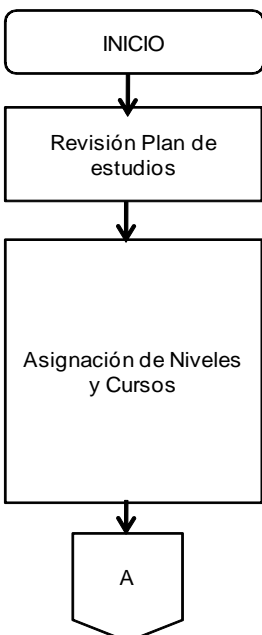
3.8 MANEJO Y CONSERVACION DEL MANUAL

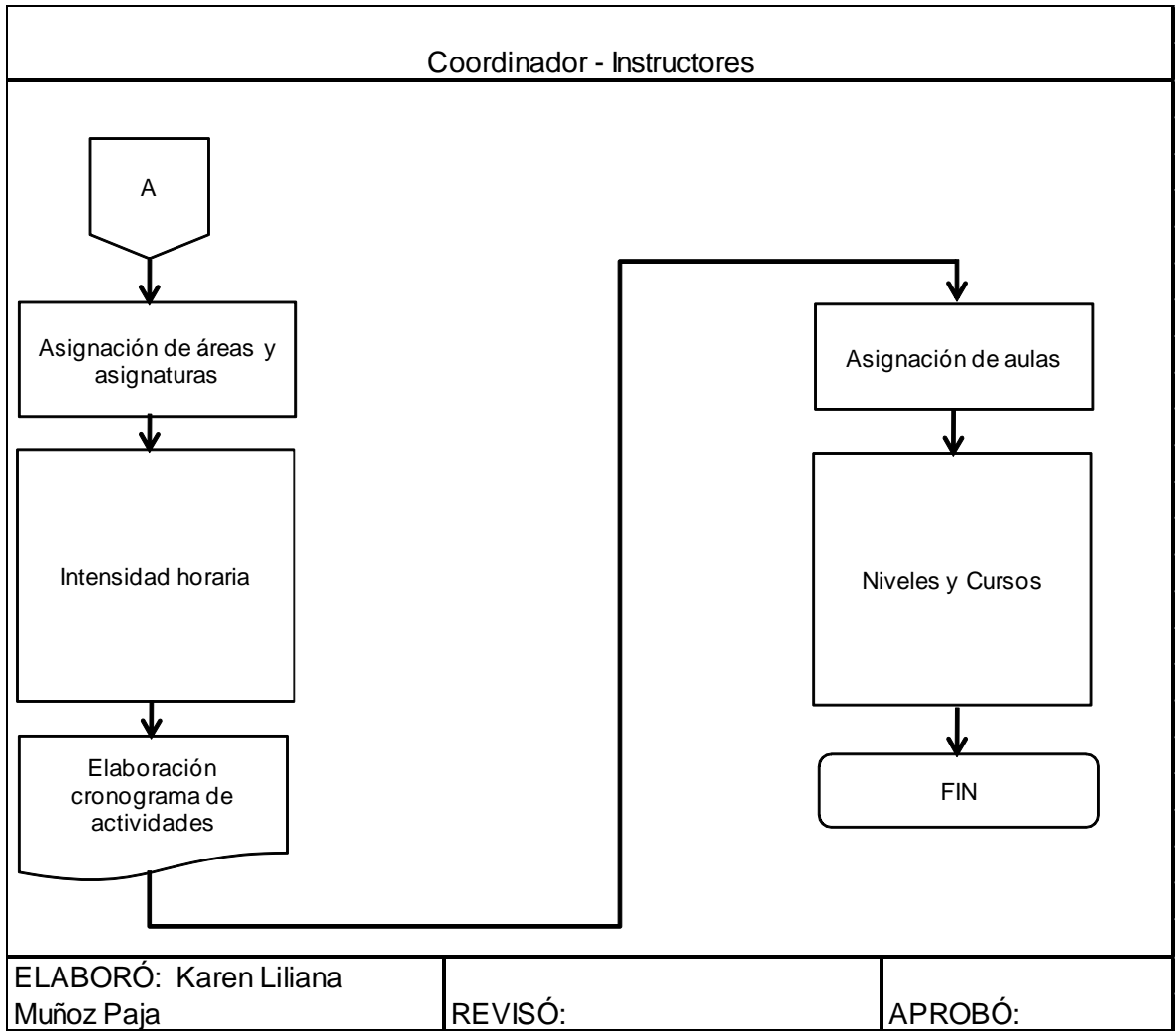
El manual debe ser objeto de manipulación cuidadosa con el fin de garantizar un buen estado de las hojas y de la totalidad del instructivo.

Debe ubicarse en un lugar fácil de encontrar para la solución rápida y efectiva de las diferentes inquietudes de los funcionarios solicitantes.

3.9 PROCEDIMIENTOS


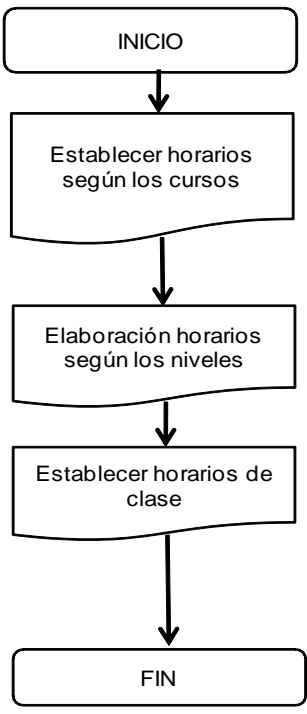
Tabla No. 7 M-PA-01

 <p>"Arte y Cultura ... Compromiso de Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: M-PA Programación Académica		
	PROCEDIMIENTO: M-PA-01 Programación de actividades académicas anuales		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Revisión plan de estudios	Coordinador - Instructores	Coordinador
2.	Asignación de Niveles y Cursos	Coordinador - Instructores	Coordinador
3.	Intensidad horaria	Coordinador - Instructores	Coordinador
4.	Elaboración cronograma de actividades	Coordinador - Instructores	Coordinador
5.	Asignación de aulas	Coordinador - Instructores	Coordinador
6.	Niveles y Cursos	Coordinador - Instructores	Coordinador
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador - Instructores			
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> REVISIÓN[Revisión Plan de estudios] REVISIÓN --> ASIGNACIÓN[Asignación de Niveles y Cursos] ASIGNACIÓN --> A{{A}} </pre>			




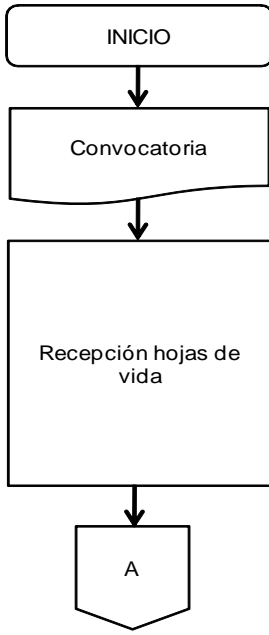
Fuente: Elaboración Propia

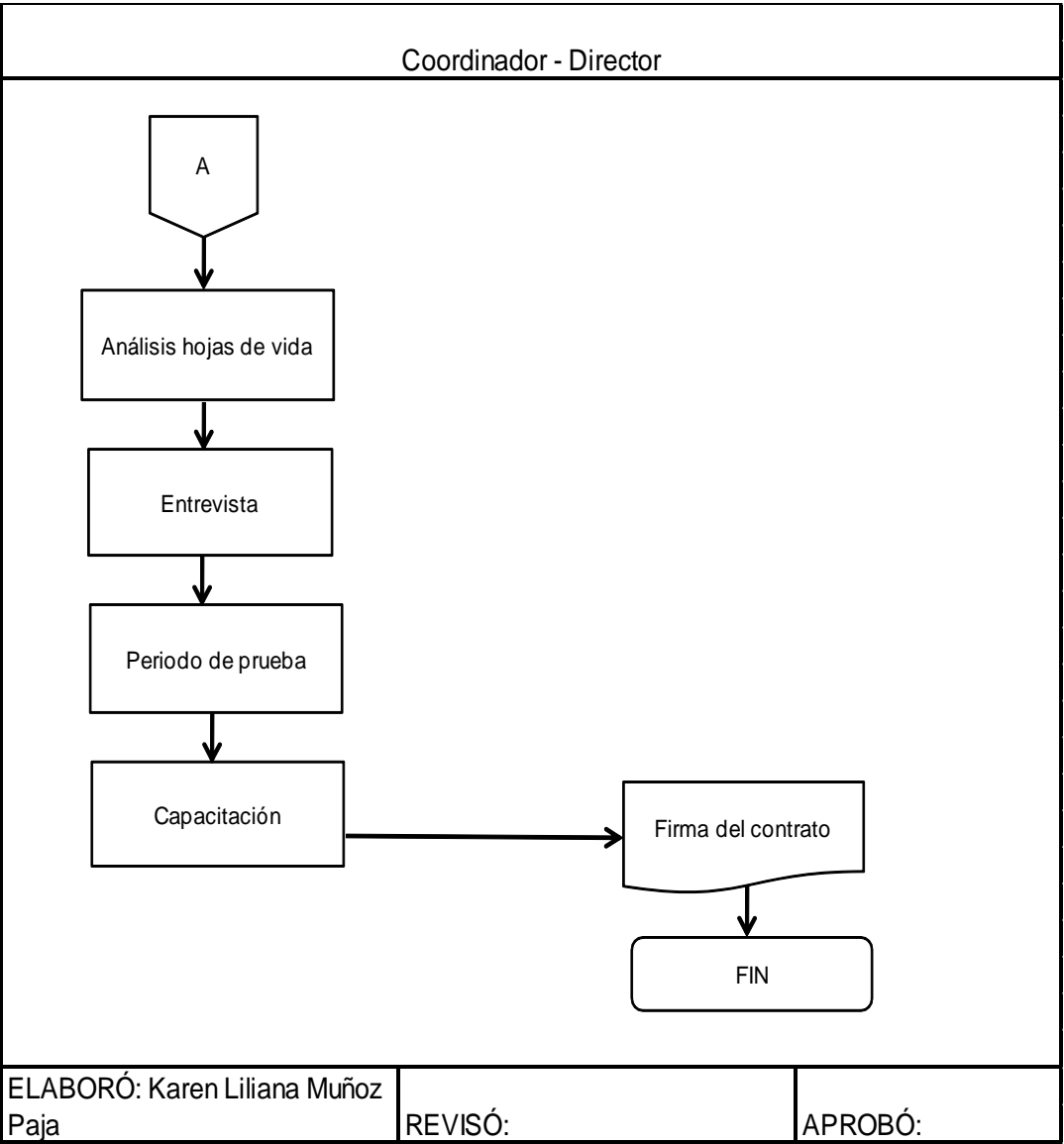
Tabla No. 8 M-PA-02

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: M-PA Programación Académica		
	PROCEDIMIENTO: M-PA-02 Organización horarios de clase		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Establecer horarios según los cursos	Coordinador - Instructor	Coordinación
2.	Establecer horarios según los niveles	Coordinador - Instructor	Coordinación
3.	Elaboración horario de clases	Coordinador - Instructor	Coordinación
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador - Instructor			
 <pre> graph TD A[INICIO] --> B[Establecer horarios según los cursos] B --> C[Elaboración horarios según los niveles] C --> D[Establecer horarios de clase] D --> E[FIN] </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISÓ:	APROBÓ:

Fuente: Elaboración Propia


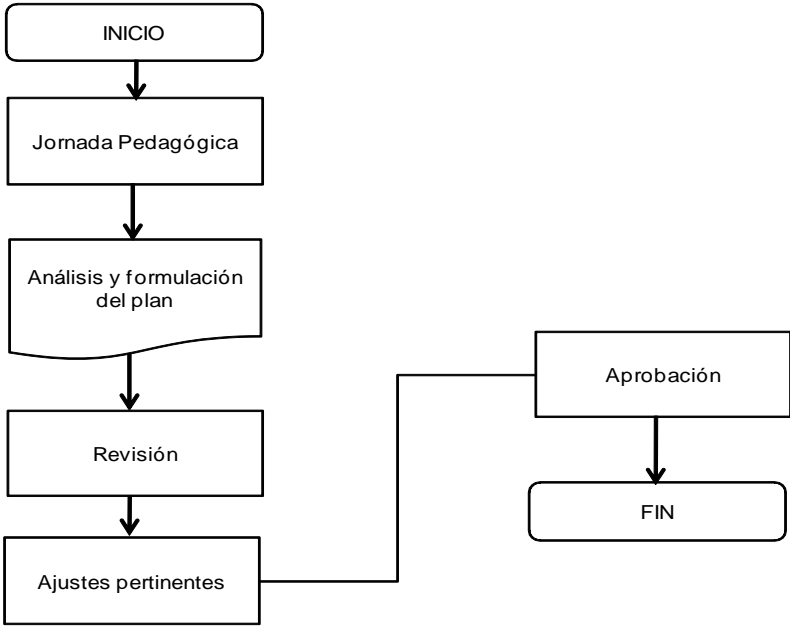
Tabla No. 9 M-GI-01

 <p>“Arte y Cultura ... Compromiso de Vida”</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: M-GI Gestión del personal instructor		
	PROCEDIMIENTO: M-GI-01 Vinculación de los instructores		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Convocatoria para la selección de instructores	Coordinador	Coordinación
2.	Recepción hojas de vida	Coordinador	Coordinación
3.	Análisis hojas de vida	Coordinador	Coordinación
4.	Entrevista	Coordinador	Coordinación
5.	Periodo de prueba	Coordinador	Coordinación
6.	Capacitación	Coordinador	Coordinación
7.	Firma del contrato	Director	Dirección
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador - Director			
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Convocatoria[/Convocatoria/] Convocatoria --> Recepcion[Recepción hojas de vida] Recepcion --> A{{A}} </pre>			




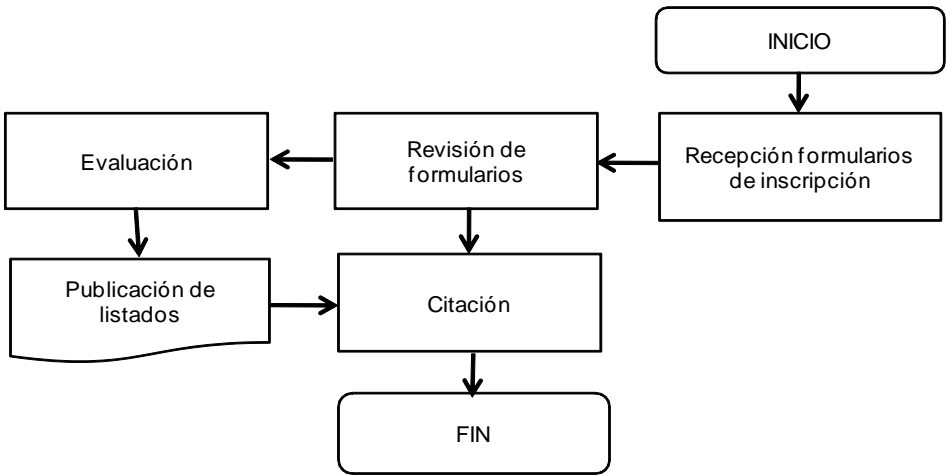
Fuente: Elaboración Propia

Tabla No.10 M-BI-01

 <p>“Arte y Cultura ... Compromiso de Vida”</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: M-BI Bienestar Institucional		
	PROCEDIMIENTO: M-BI-01 Programación anual de Bienestar Institucional		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Jornada Pedagógica	Coordinador	Coordinación - Junta Directiva
2.	Análisis y formulación del plan	Coordinador	Coordinación - Junta Directiva
3.	Revisión	Coordinador	Coordinación - Junta Directiva
4.	Ajustes pertinentes	Coordinador	Coordinación - Junta Directiva
5.	Aprobación	Junta Directiva	Coordinación - Junta Directiva
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador		Junta Directiva	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> JP[Jornada Pedagógica] JP --> AFP[Análisis y formulación del plan] AFP --> R[Revisión] R --> AP[Ajustes pertinentes] AP --> A[Aprobación] A --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja	REVISÓ:	APROBÓ:	


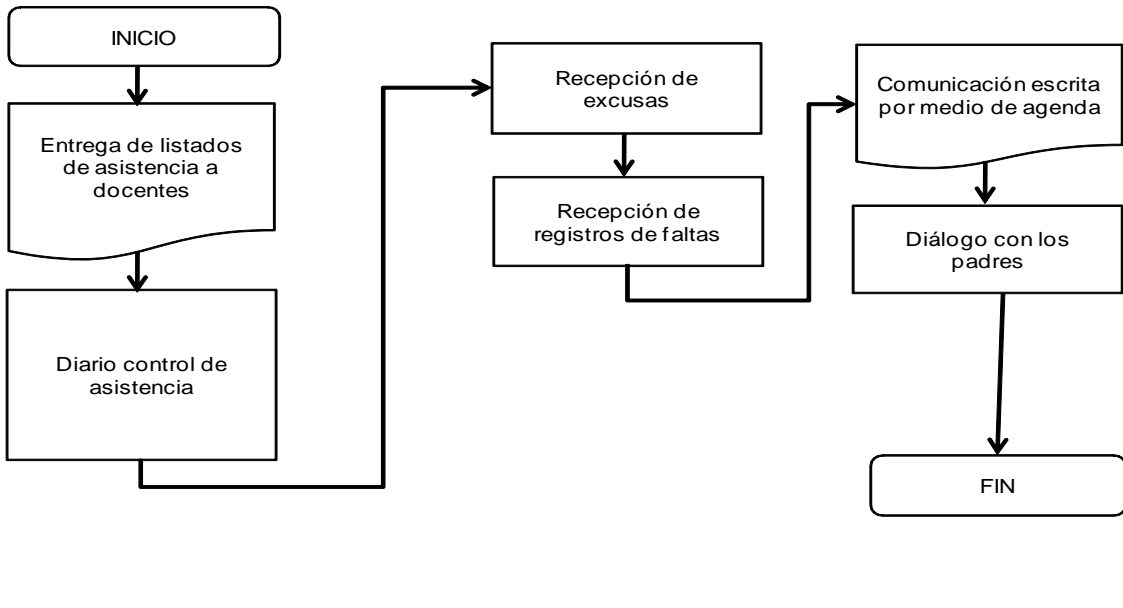
Fuente: Elaboración Propia.

Tabla No.11 M-IP-01

 <p>“Arte y Cultura ... Compromiso de Vida”</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: M-IP Ingreso de Estudiantes a programas de apoyo		
	PROCEDIMIENTO: M-IP-01 Inscripción de estudiantes		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Recepción formularios de inscripción	Coordinador	Coordinación
2.	Revisión de formularios	Coordinador	Coordinación
3.	Evaluación	Coordinador	Coordinación
4.	Publicación de listados	Coordinador	Coordinación
5.	Citación	Coordinador	Coordinación
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinación			
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> RFI[Recepción formularios de inscripción] RFI --> RF[Revisión de formularios] RF --> E[Evaluación] E --> PL[Publicación de listados] PL --> C[Citación] C --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISÓ:	APROBÓ:


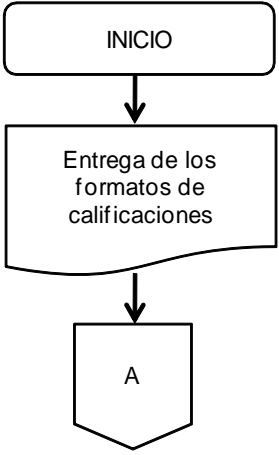
Fuente: Elaboración Propia

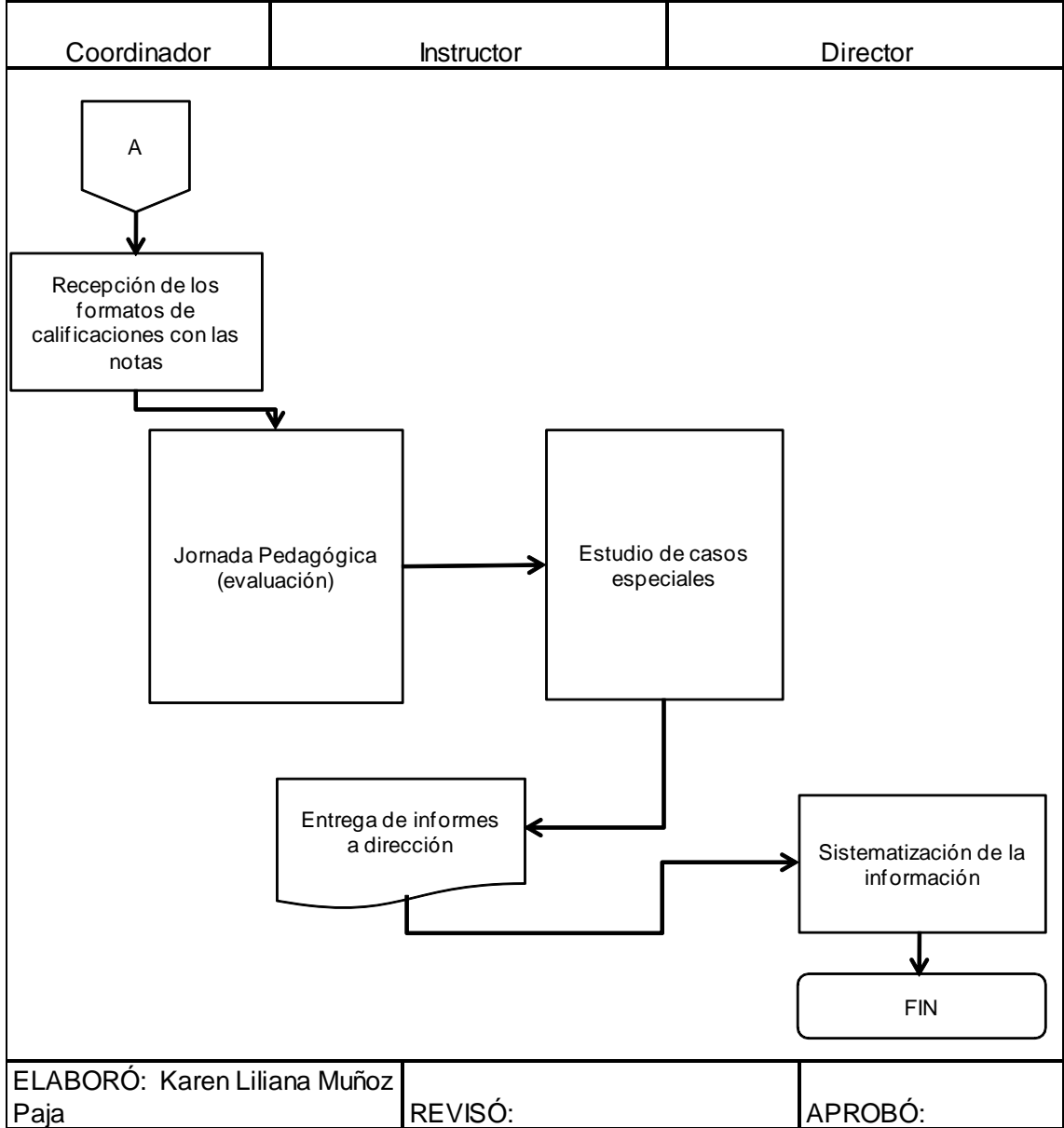
Tabla No.12 M-RA-01

 <p>“Arte y Cultura ... Compromiso de Vida”</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: M-RA Registro y control académico		
	PROCEDIMIENTO: M-RA-01 Control de asistencia de estudiantes		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Entregar a los docentes, los listados de asistencia	Coordinador	Coordinación
2.	Diario control de asistencia	Coordinador	Coordinación
3.	Recepción de excusas	Coordinador	Coordinación
4.	Recepción de los listados con el registro de las faltas	Coordinador	Coordinación
5.	Comunicación escrita por medio de la agenda	Coordinador	Coordinación
6.	Diálogo con los padres	Coordinador	Coordinación
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador			
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Entrega de listados de asistencia a docentes] A --> B[Diario control de asistencia] B --> C[Recepción de excusas] C --> D[Recepción de registros de faltas] D --> E[Comunicación escrita por medio de agenda] E --> F[Diálogo con los padres] F --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISÓ:	APROBÓ:

Fuente: Elaboración Propia.


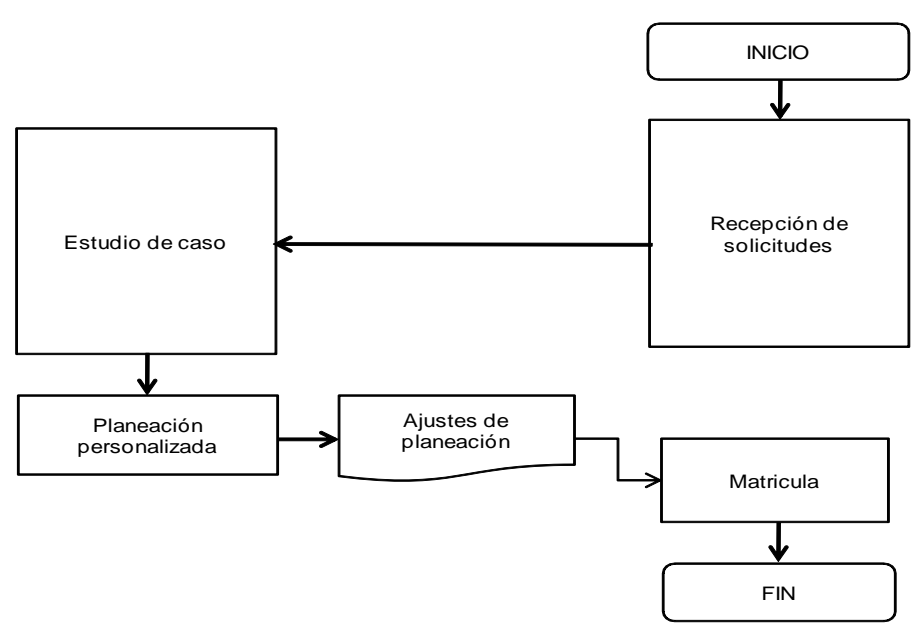
Tabla No. 13 M-RA-02

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: M-RA Registro y Control Académico		
	PROCEDIMIENTO: M-RA-02 Registro de calificaciones		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Entrega de los Formatos de calificaciones a los instructores	Coordinador	Coordinación
2.	Recepción de los Formatos de Calificaciones con las notas	Coordinador	Coordinación
3.	Jornada pedagógica (evaluación)	Coordinador	Coordinación
4.	Estudio de casos especiales	Coordinador	Coordinación
5.	Entrega de informes a dirección	Instructores	Coordinación
6.	Sistematización de informes	Director	Dirección
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador	Instructor	Director	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[Entrega de los formatos de calificaciones] A1 --> A2{{A}} </pre>			




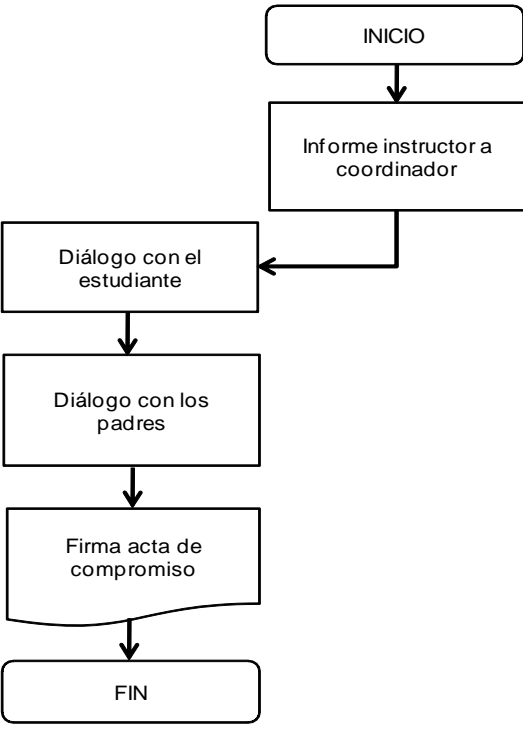
Fuente: Elaboración Propia

Tabla No.14 M-RA-03

 <p>“Arte y Cultura ... Compromiso de Vida”</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: M-RA Registro y Control Académico		
	PROCEDIMIENTO: M-RA-03 Reingreso de Estudiantes		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Recepción de solicitudes	Coordinador	Coordinación
2.	Estudio de caso	Instructores	Coordinación
3.	Planeación personalizada	Instructores	Coordinación
6.	Período de readaptación	Instructores	Coordinación
7.	Ajustes planeación	coordinador-Instructor	Coordinación
8.	Matricula	Coordinador	Coordinación
DIAGRAMA DE FLUJO			
Instructores		Coordinador	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R[Solicitudes] R --> E[Estudio de caso] E --> P[Planeación personalizada] P --> A[Ajustes de planeación] A --> M[Matricula] M --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISÓ:	APROBÓ:


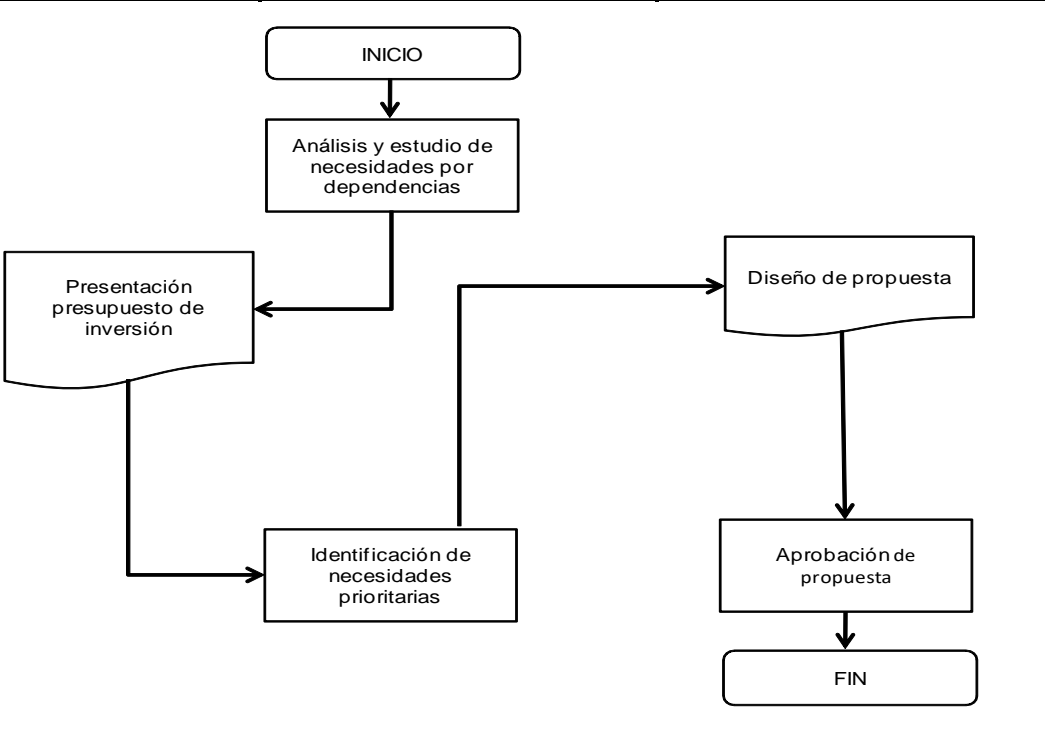
Fuente: Elaboración Propia

Tabla No. 15 M-PD-01

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: M-PD Proceso disciplinario a estudiantes		
	PROCEDIMIENTO: M-PD-01 Procedimiento disciplinario		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Informe instructor a coordinador	Coordinador	Coordinación
2.	Diálogo con el estudiante	Coordinador	Coordinación
3.	Diálogo con los padres	Coordinador	Coordinación
4.	Firma acta de compromiso	Coordinador	Coordinación
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador			
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Informe[Informe instructor a coordinador] Informe --> DialogoEstudiante[Diálogo con el estudiante] DialogoEstudiante --> DialogoPadres[Diálogo con los padres] DialogoPadres --> FirmaActa[Firma acta de compromiso] FirmaActa --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISÓ:	APROBÓ:


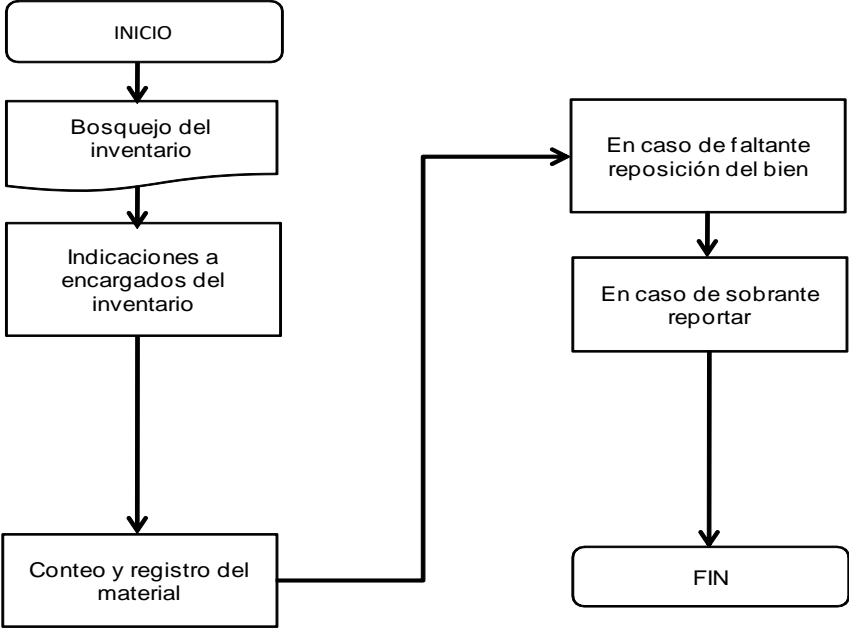
Fuente: Elaboración Propia

Tabla No.16 A-GR-01

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: A-GR Gestión de recursos físicos		
	PROCEDIMIENTO: A-GR-01 Elaboración del plan de necesidades y el plan de compras		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Análisis y estudio de necesidades por dependencias	Coordinador	Coordinación
2.	Presentación presupuesto de inversión	Contador	Administración
3.	Identificación de necesidades prioritarias	Coordinador	Coordinación
4.	Diseño de propuesta	Junta Directiva	Junta Directiva
5.	Aprobación de propuesta	Junta Directiva	Junta Directiva
DIAGRAMA DE FLUJO			
Contador	Coordinador	Junta Directiva	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Análisis y estudio de necesidades por dependencias] A --> B[Presentación presupuesto de inversión] A --> C[Diseño de propuesta] B --> D[Identificación de necesidades prioritarias] C --> E[Aprobación de propuesta] D --> E E --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja	REVISÓ:	APROBÓ:	


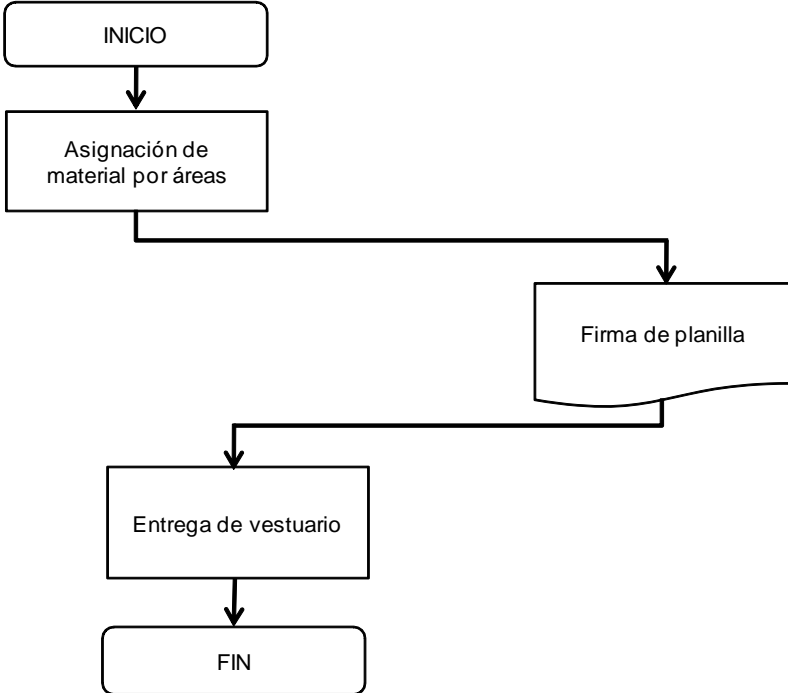
Fuente: Elaboración Propia

Tabla No.17 A-GR-02

 <p>“Arte y Cultura ... Compromiso de Vida”</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: A-GR Gestión de recursos físicos		
	PROCEDIMIENTO: A-GR-02 Inventario físico anual de elementos		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Bosquejo del inventario	Director	Dirección
2.	Indicaciones a encargados del inventario	Director	Dirección
3.	Conteo y registro de material	Director	Dirección
4.	En caso de faltantes: reponer el bien	Director	Dirección
5.	En caso de sobrantes: reportar	Director	Dirección
DIAGRAMA DE FLUJO			
Director			
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B[Bosquejo del inventario] B --> I[Indicaciones a encargados del inventario] I --> C[Conteo y registro del material] C --> F1[En caso de faltante reposición del bien] C --> F2[En caso de sobrante reportar] F1 --> FIN([FIN]) F2 --> FIN </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISÓ:	APROBÓ:


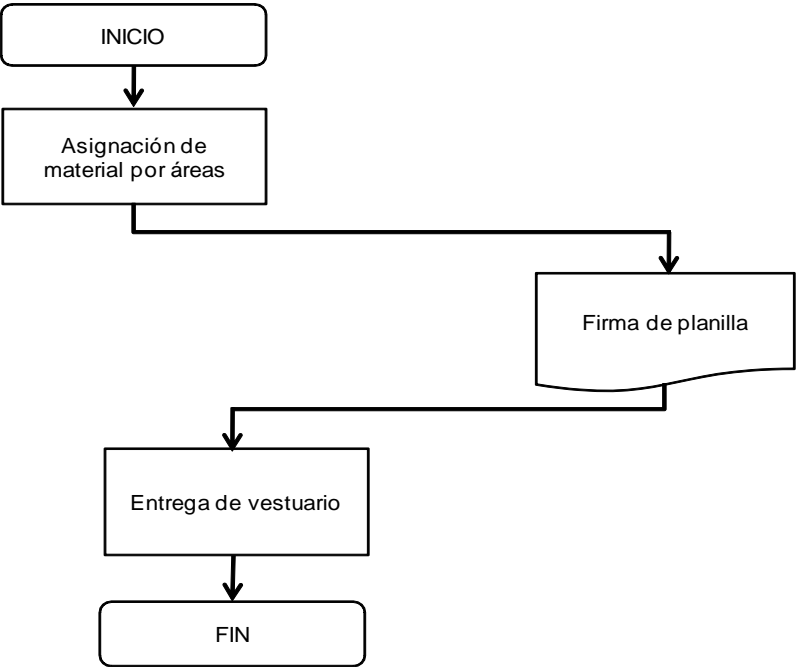
Fuente: Elaboración Propia

Tabla No.18 A-GR-03

 <p>"Arte y Cultura ... Compromiso de Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: A-GR Gestión de Recursos Físicos		
	PROCEDIMIENTO: A-GR-03 Manejo de vestuario		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Asignación de vestuario por talla.	Instructor	Coordinación
2.	Firma de planilla	Coordinador-Estudiante	Coordinación
3.	Entrega del vestuario correspondiente	Coordinador-Instructor	Coordinación
DIAGRAMA DE FLUJO			
Instructor	Coordinador	Estudiante	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> ASIGNACION[Asignación de material por áreas] ASIGNACION --> FIRMA[Firma de planilla] FIRMA --> ENTREGA[Entrega de vestuario] ENTREGA --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja	REVISÓ:	APROBÓ:	


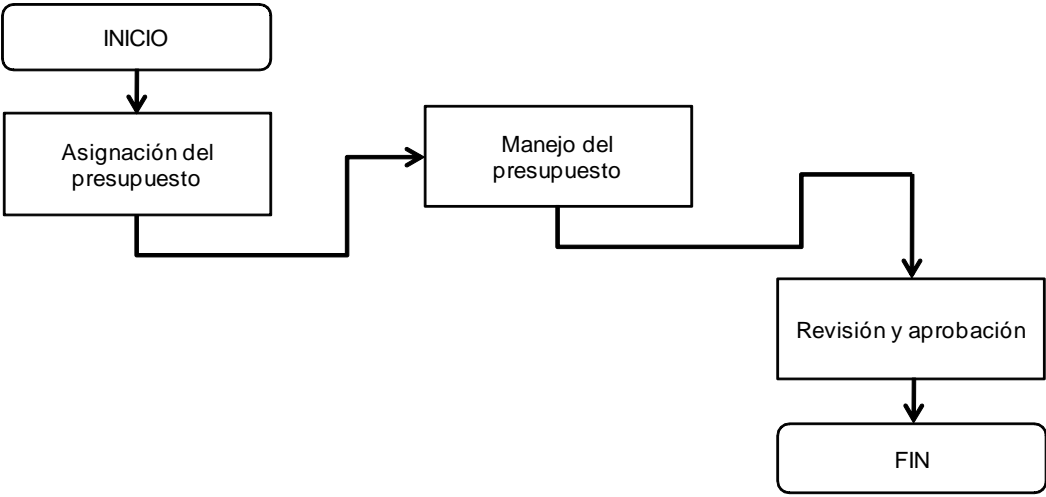
Fuente: Elaboración Propia.

Tabla No.19 A-GP-01

 <p>“Arte y Cultura ... Compromiso de Vida”</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: A-GR Gestión de Recursos Fisicos		
	PROCEDIMIENTO: A-GR-03 Manejo de vestuario		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Asignación de vestuario por talla.	Instructor	Coordinación
2.	Firma de planilla	Coordinador-Estudiante	Coordinación
3.	Entrega del vestuario correspondiente	Coordinador-Instructor	Coordinación
DIAGRAMA DE FLUJO			
Instructor	Coordinador	Estudiante	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> ASIGNACION[Asignación de material por áreas] ASIGNACION --> FIRMA[Firma de planilla] FIRMA --> ENTREGA[Entrega de vestuario] ENTREGA --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja	REVISÓ:	APROBÓ:	


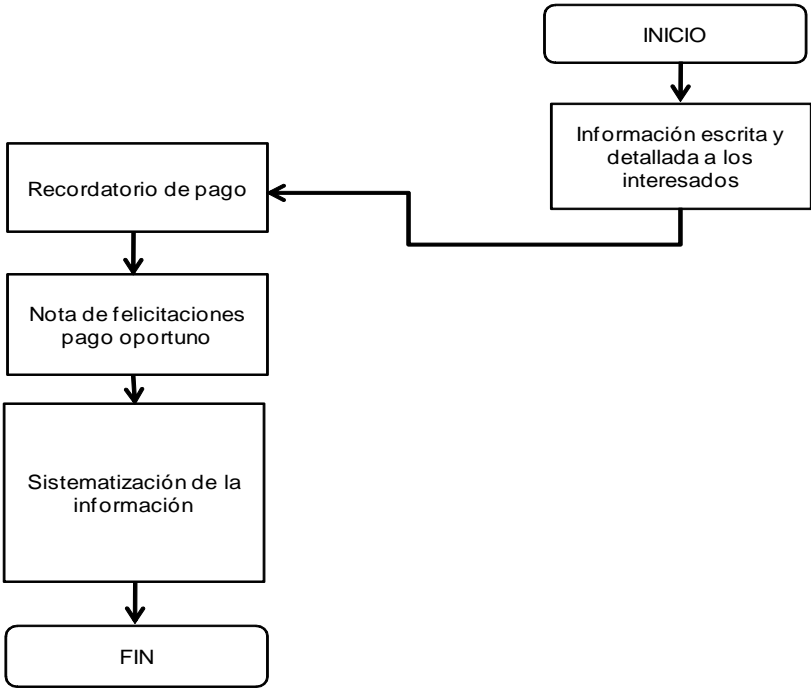
Fuente: Elaboración Propia

Tabla No.20 A-GP-02

 <p>Arte y Cultura ... Compromiso de Vida</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: A-GP Gestión del presupuesto		
	PROCEDIMIENTO: A-GP-02 Ejecución presupuestal de gastos		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Asignación del presupuesto	Contador	Administración
2.	Manejo del presupuesto	Coordinador	Coordinación
3.	Revisión y aprobación	Rector	Dirección
DIAGRAMA DE FLUJO			
Contador	Coordinador	Rector	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Asignación del presupuesto] A --> B[Manejo del presupuesto] B --> C[Revisión y aprobación] C --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORO: Karen Liliana Muñoz Paja	REVISO:	APROBO:	



Fuente: Elaboración Propia

Tabla No. 21 A-GT-01

 <p>"Arte y Cultura ... Compromiso de Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: A-GT Gestión de tesorería		
	PROCEDIMIENTO: A-GT-01 Recaudo de ingresos		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Información escrita y detallada a los interesados	Coordinador	Coordinación General
2.	Recordatorio de pago	Coordinador	Coordinación General
3.	Nota de felicitaciones pago oportuno	Coordinador	Coordinación General
4.	sistematización de la información	Coordinador	Coordinación General
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador			
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Información escrita y detallada a los interesados] A --> B[Recordatorio de pago] B --> C[Nota de felicitaciones pago oportuno] C --> D[Sistematización de la información] D --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISÓ:	APROBÓ:


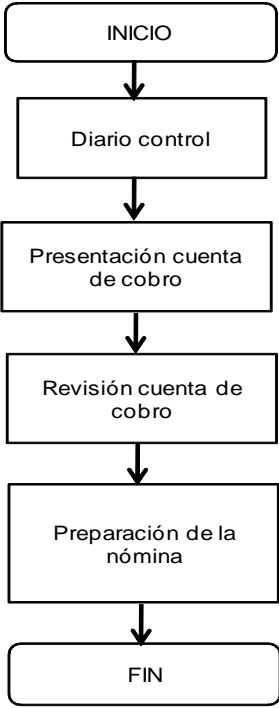
Fuente: Elaboración Propia

Tabla No. 22 A-CO-01

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: A-CO Contabilidad		
	PROCEDIMIENTO: A-CO-01 Manejo de caja menor		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Desembolso de dinero para gastos	Director	Dirección
2.	Descarga en cada libro el gasto	Director	Dirección
DIAGRAMA DE FLUJO			
Director			
 <pre> graph TD A[INICIO] --> B[Desembolso de dinero para gastos] B --> C[Descarga en cada libro el gasto] C --> D[FIN] </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISÓ:	APROBÓ:


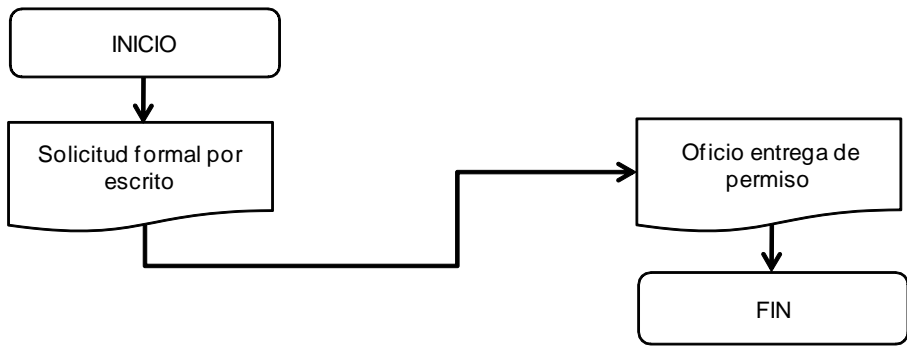
Fuente: Elaboración Propia

Tabla No.23 A-GH-01

 <p>“Arte y Cultura ... Compromiso de Vida”</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: A-GH Gestión del talento humano		
	PROCEDIMIENTO: A-GH-01 Elaboración de la nómina		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Diario control	Coordinador	Coordinación
2.	Presentación cuenta de cobro	Coordinador	Coordinación
3.	Revisión cuenta de cobro	Coordinador	Coordinación
4.	Preparación de la nómina	Coordinador	Coordinación
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador			
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Diario control] A --> B[Presentación cuenta de cobro] B --> C[Revisión cuenta de cobro] C --> D[Preparación de la nómina] D --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISÓ:	APROBÓ:


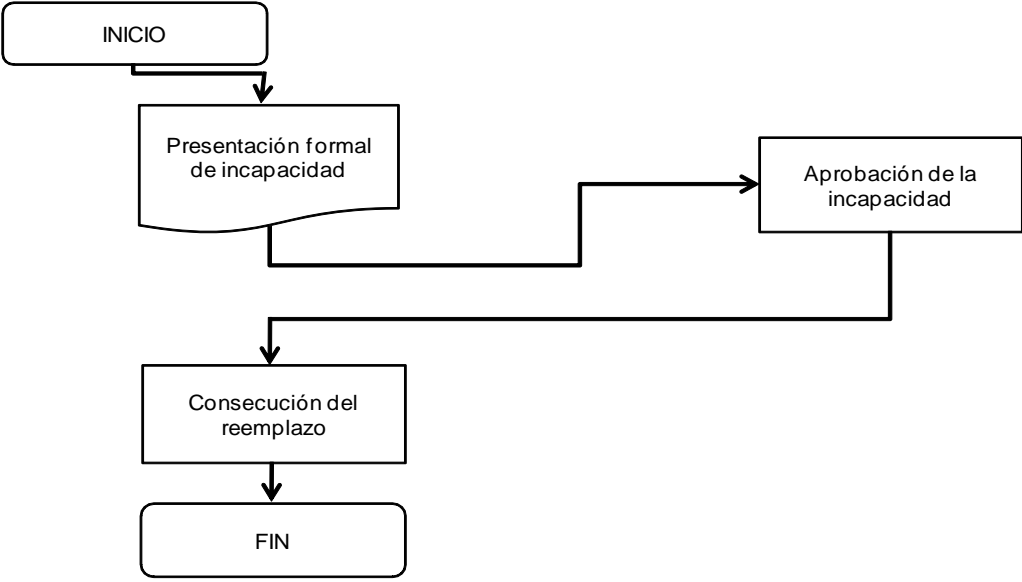
Fuente: Elaboración Propia

Tabla No.24 A-GH-02

 <p>“Arte y Cultura ... Compromiso de Vida”</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: A-GH Gestión del talento humano		
	PROCEDIMIENTO: A-GH-02 Otorgamiento de permisos		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Solicitud formal por escrito	Coordinador	Coordinación
2.	Oficio entrega de permiso	Director	Dirección
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador		Director	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Solicitud[Solicitud formal por escrito] Solicitud --> Oficio[Oficio entrega de permiso] Oficio --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISÓ:	APROBÓ:


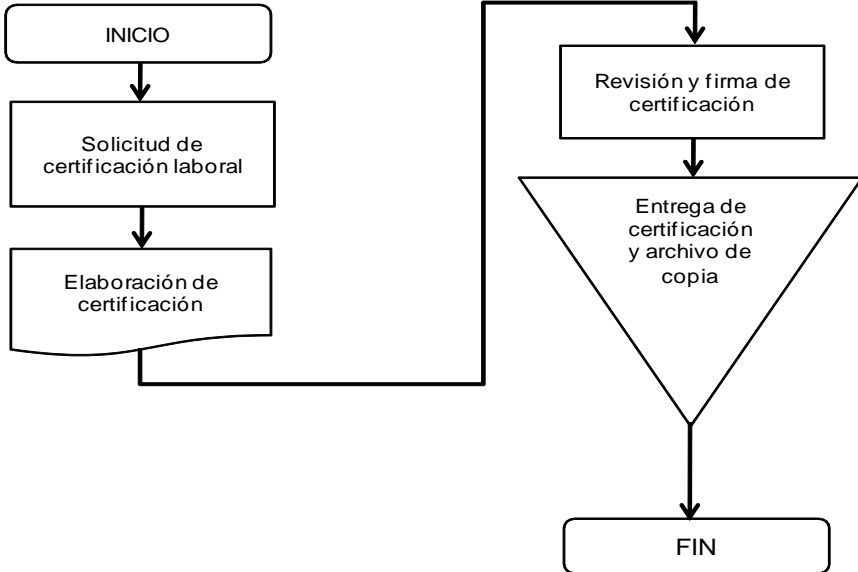
Fuente: Elaboración Propia

Tabla No.25 A-GH-03

 <p>“Arte y Cultura ... Compromiso de Vida”</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: A-GH Gestión del talento humano		
	PROCEDIMIENTO: A-GH-03 Incapacidades		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Presentación formal	Coordinador	Coordinación
2.	Aprobación de la incapacidad	Director	Dirección
3.	Consecución del reemplazo	Coordinador	Coordinación
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador		Director	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Presentacion[/Presentación formal de incapacidad/] Presentacion --> Aprobacion[Aprobación de la incapacidad] Aprobacion --> Reemplazo[Consecución del reemplazo] Reemplazo --> FIN([FIN]) </pre>			
ELABORÓ: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISÓ:	APROBÓ:

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 26 A-GH-04

 <p>“Arte y Cultura ... Compromiso de Vida”</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO: A-GH Gestión del talento humano		
	PROCEDIMIENTO: A-GH-04 Certificación laboral		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.	Solicitud de certificación laboral	Coordinador	Coordinación
2.	Elaboración de certificación	Coordinador	Coordinación
3.	Revisión y firma de certificación	Director	Dirección
4.	Entrega de certificación y archivo de copia	Director	Dirección
DIAGRAMA DE FLUJO			
Coordinador		Director	
 <pre> graph TD subgraph "Coordinador" INICIO([INICIO]) --> Solicitud[Solicitud de certificación laboral] Solicitud --> Elaboracion[Elaboración de certificación] end subgraph "Director" Revisión[Revisión y firma de certificación] --> Entrega{Entrega de certificación y archivo de copia} Entrega --> FIN([FIN]) end Elaboracion --> Revisión </pre>			
ELABORO: Karen Liliana Muñoz Paja		REVISO:	APROBO:

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO IV INDICADORES DE GESTION

4.1 PRESENTACION

Los indicadores son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros.

Para la Fundación Cultural Aires de Pubenza, es muy importante contar con un banco de indicadores con el fin de proporcionar una herramienta para evaluar la gestión de la organización, además que esta es una necesidad latente la cual debe ser atendida.

Para trabajar con los indicadores de establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

De igual modo hay que tener presente que los indicadores de gestión son un medio y no un fin, ya que el indicador es un apoyo para saber cómo se encuentra la organización.

Es un indicio expresado numéricamente o en forma de concepto, sobre el grado de eficiencia o eficacia de las operaciones de la entidad, una dependencia o un área. El indicador compara dos cifras o datos. Con base en su interpretación se puede cualificar una acción y orientar análisis más detallados en los aspectos en los que se presume desviaciones. El indicador facilita el control y el autocontrol y por consiguiente la toma de decisiones, en la medida en que sea posible relacionarlos con cantidad, calidad, costos, oportunidad y productividad

Para satisfacer la necesidad de levantar indicadores de gestión para la Fundación Cultural Aires de Pubenza "FUNCAP", se realizó un trabajo conjunto con los estudiantes: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO de la materia Seminario Indicadores de Gestión, Orientada por la Profesora Carolina Delgado, quien además dirigió el presente trabajo. A continuación se presenta una síntesis del trabajo realizado en conjunto con los estudiantes:

4.2 BENEFICIOS DERIVADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Entre los diversos beneficios que puede proporcionar a una organización la implementación de un sistema de indicadores de gestión²¹, se tienen:

♣ Satisfacción del cliente

La identificación de las prioridades para una empresa marca la pauta del rendimiento. En la medida en que la satisfacción del cliente sea una prioridad para la empresa, así lo comunicará a su personal y enlazará las estrategias con los indicadores de gestión, de manera que el personal se dirija en dicho sentido y sean logrados los resultados deseados.

♣ Monitoreo del proceso

El mejoramiento continuo sólo es posible si se hace un seguimiento exhaustivo a cada eslabón de la cadena que conforma el proceso. Las mediciones son las herramientas básicas no sólo para detectar las oportunidades de mejora, sino además para implementar las acciones.

♣ Benchmarking

Si una organización pretende mejorar sus procesos, una buena alternativa es traspasar sus fronteras y conocer el entorno para aprender e implementar lo aprendido. Una forma de lograrlo es a través del benchmarking para evaluar productos, procesos y actividades y compararlos con los de otra empresa. Esta práctica es más fácil si se cuenta con la implementación de los indicadores como referencia.

♣ Gerencia del cambio

Un adecuado sistema de medición les permite a las personas conocer su aporte en las metas organizacionales y cuáles son los resultados que soportan la afirmación de que lo está realizando bien.

²¹ Fuente: Indicadores de Gestión SOPORTE & CIA.LTDA.

4.3 CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo. Estas características pueden ser:

♣ Simplicidad

Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.

♣ Adecuación

Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.

♣ Validez en el tiempo

Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.

♣ Participación de los usuarios

Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.

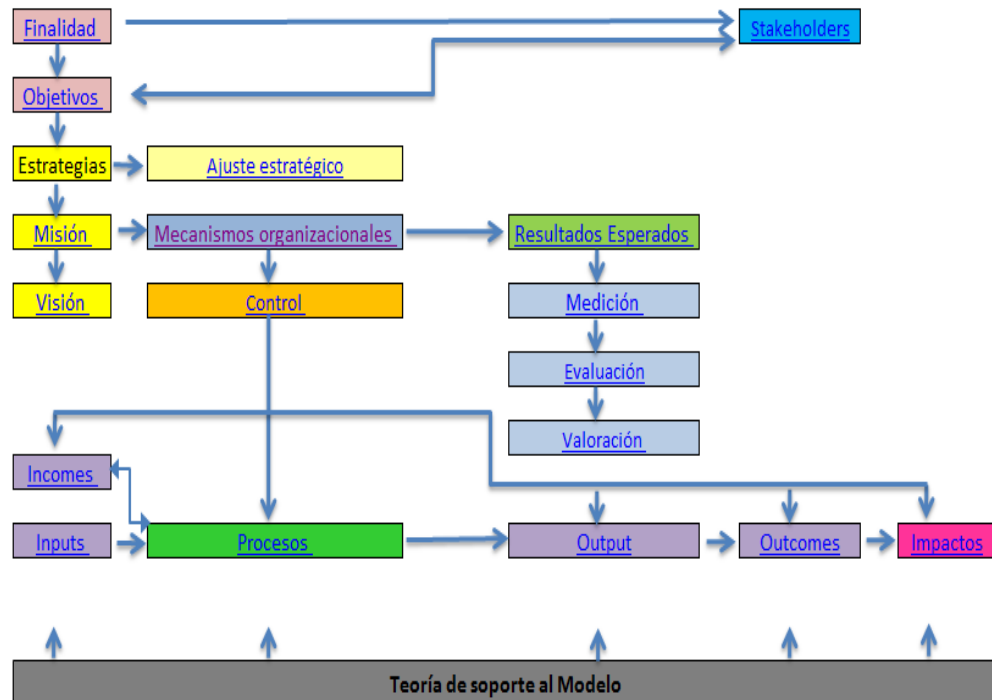
♣ Utilidad

Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.

♣ Oportunidad

Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

Tabla No. 27
MODELO LÓGICO DE MEDICIÓN DE LA GESTIÓN EN LA FUNDACIÓN
CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP”



Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No.28
Resultados Esperados en la Fundación Cultural Aires de Pubenza
“FUNCAP”

INDICIOS

ELEMENTO	VARIABLE	ESTANDAR
Calidad de los recursos fisicos comprados	Muy satisfactorio	80%
Cantidad de recursos fisicos	Muy satisfactorio	80%
Disponibilidad de recursos fisicos	Muy satisfactorio	80%
Conocimiento de los tutores	Muy satisfactorio	80%
Metodologia usada por los tutores	Muy satisfactorio	80%
Satisfaccion del personal	Muy satisfactorio	80%
Tiempo dedicado a planear	Muy satisfactorio	80%
Frecuencia con que se hace planeacion	Muy satisfactorio	80%
Tiempo dedicado a organizar	Muy satisfactorio	80%
Frecuencia con que se organiza	Muy satisfactorio	80%
Forma de direccion	Muy satisfactorio	80%
Tiempo dedicado a realizar control	Muy satisfactorio	80%
Frecuencia con que se hace control	Muy satisfactorio	80%
Ambiente del lugar de clases	Muy satisfactorio	80%
Tipo de musica utilizada	Muy satisfactorio	80%
Horarios de clases	Muy satisfactorio	80%
Comodidad del lugar de clases	Muy satisfactorio	80%
Costo de la mensualidad	Muy satisfactorio	80%
Mejoramamiento de las destrezas del aprendiz	Muy satisfactorio	80%
Mejoramamiento de las habilidades del aprendiz	Muy satisfactorio	80%
Adquisicion de nuevos conocimientos por el aprendiz	Muy satisfactorio	80%
Mejoramamiento de la comunicaci3n del aprendiz	Muy satisfactorio	80%
Disminucion del estr3s del aprendiz	Muy satisfactorio	80%

INDICADORES

ELEMENTO	VARIABLE	ESTANDAR
Ingresos por enseñanza en danzas	Cantidad en \$	500.000
Numero de estudiantes en danzas	Cantidad de estudiantes	25
Numero de eventos de danzas realizados	Frecuencia de eventos de danza	5
Ingresos por enseñanza en instrumentos	Cantidad en \$	500.000
Numero de estudiantes en instrumentos	Cantidad de estudiantes	25
Numero de eventos de presentaciones realizadas	Frecuencia de eventos de instrumentos	3
Egresos por compra de recursos fisicos	Costo recursos fisicos	80.000
Cantidad de personal	Cantidad de personal	5
Experiencia del personal	Experiencia del personal	1
Egresos por salarios del personal	Costos de nomina	300.000
Horas de ausentismo	Ausentismo	1
Cantidad de negocios abiertos por egresados	Cantidad de negocios	1

INDICES

NOMBRE	
Índice general de enseñanza	76%
Índice general de recursos humanos	92%
Índice general de satisfacción del cliente	88%

ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES PARA LOS INDICES	
EINV\$	20%
EINVP	20%
EINT	10%
EINV\$	20%
EINVP	20%
EINT	10%
ESTANDAR	100%
EIP	25%
EIAEX	25%
EIS	25%
EIAU	25%
ESTANDAR	100%
Ambiente	20%
Musica	20%
Horarios	20%
Comodidad	20%
Costo	20%
ESTANDAR	100%

Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No. 29
Evaluación de la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

CUESTIONARIO PARA LOS INDICADORES	
¿A cuanto equivale en pesos los ingresos mensuales de la organización por concepto de enseñanza en danzas?	400.000
¿Cuántos estudiantes de danzas se tienen?	20
¿Cuántas presentaciones de danzas se hacen al mes?	3
¿A cuanto equivale en pesos los ingresos mensuales de la organización por concepto de enseñanza en instrumentos musicales?	420.000
¿Cuántos estudiantes de instrumentos se tienen?	18
¿Cuántas veces al mes se hacen presentaciones al público?	2
¿A cuanto equivale en pesos los egresos por compra de recursos físicos?	50.000
¿Con cuanto personal se conto en el mes?	5
¿Cuántos años de experiencia tiene usted en la labor que desempeña actualmente en la organización?	2
¿A cuanto equivale en pesos los egresos por pago de nomina?	200.000
¿Cuántas hora de ausencia del personal se presentan en el mes?	0
¿Cuántos negocios han sido abiertos al público por los egresado de la organización?	1

CUESTIONARIO PARA LOS INDICIOS	PORCENTAJE
La calidad de los recursos físicos comprados es:	
Muy satisfactoria	70%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	
La cantidad de recursos físicos con la que cuenta la organización para la realización de sus actividades normales es:	
Muy satisfactoria	40%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	
La facilidad con la que se adquieren los recursos físicos necesarios es:	
Muy satisfactoria	70%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	
El conocimiento con el que cuentan los profesores es:	
Muy satisfactorio	90%
Satisfactorio	
Regular	
Insatisfactorio	
Muy insatisfactorio	
La metodología y didáctica usada por los profesores es:	
Muy satisfactoria	90%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	
La remuneración, el trato, las relaciones y el ambiente laboral de la organización es:	
Muy satisfactoria	80%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	

El tiempo dedicado a la planeación y organización de las actividades que realiza la organización es:	
Muy satisfactoria	70%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	
La cantidad de veces que se planea y se organizan las actividades es:	
Muy satisfactoria	60%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	
La forma como se dirige las actividades de la organización es:	
Muy satisfactoria	80%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	
El tiempo dedicado a controlar las actividades es:	
Muy satisfactoria	80%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	
Las cantidad de veces que se hace control de las actividades de la organización es:	
Muy satisfactoria	90%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	
El ambiente del lugar donde se realizan las clases es:	
Muy satisfactorio	90%
Satisfactorio	
Regular	
Insatisfactorio	
Muy insatisfactorio	

El tipo de musica utilizada para la enseñanza es:	
Muy satisfactoria	90%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	
Los horarios de clase son:	
Muy satisfactorios	90%
Satisfactorios	
Regular	
Insatisfactorios	
Muy insatisfactorios	
La comodidad del lugar donde se dictan las clases es:	
Muy satisfactoria	88%
Satisfactoria	
Regular	
Insatisfactoria	
Muy insatisfactoria	
El costo de la mensualidad manejado por la fundacion es	
Muy satisfactorio	80%
Satisfactorio	
Regular	
Insatisfactorio	
Muy insatisfactorio	
Sus destrezas han mejorado:	
Muy satisfactoriamente	90%
Satisfactoriamente	
Regular	
Insatisfactoriamente	
Muy insatisfactoriamente	

Sus habilidades han mejorado:	
Muy satisfactoriamente	90%
Satisfactoriamente	
Regular	
Insatisfactoriamente	
Muy insatisfactoriamente	
Los nuevos conocimientos que ha adquirido son:	
Muy satisfactorios	90%
Satisfactorios	
Regular	
Insatisfactorios	
Muy insatisfactorios	
Su comunicacion ha mejorado:	
Muy satisfactoriamente	70%
Satisfactoriamente	
Regular	
Insatisfactoriamente	
Muy insatisfactoriamente	
Su estrés ha disminuido:	
Muy satisfactoriamente	80%
Satisfactoriamente	
Regular	
Insatisfactoriamente	
Muy insatisfactoriamente	

INDICES	
Indice general de enseñanza	76%
Indice general de recursos humanos	92%
Indice general de satisfaccion del cliente	88%

Fuente: **OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO**

Tabla No.30 Control (Banco de Indicadores) Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

Elemento		Variable		Factor de medicion	
<u>Enseñanza en danzas</u>		Cantidad en \$		Eficacia: valor en pesos de la enseñanza en el mes	
		Cantidad de estudiantes		Eficacia: numero de estudiantes de danzas	
		Frecuencia de eventos de danza		Eficacia: numero de eventos en el mes	
<u>Enseñanza en instrumentos</u>		Cantidad en \$		Eficacia: valor en pesos de las enseñanzas en el mes	
		Cantidad de estudiantes		Eficacia: numero de estudiantes en instrumentos	
		Frecuencia de eventos de instrumentos		Eficacia: numero de eventos en el mes	
<u>Compras de Recursos físicos</u>		Costo recursos fisicos		Eficacia: valor en pesos de las compras en el mes	
<u>Recursos Humanos</u>		Cantidad de personal		Eficacia: Numero de personas a contratar en el mes	
		Experiencia del personal		Eficacia: años de experiencia del personal	
		Costos de nomina		Eficacia: valor en pesos del total de salarios mes	
		Ausentismo		Eficacia: horas de ausentismo en el mes	
<u>Externalidad de mercado</u>		Cantidad de negocios		Cantidad de negocios abiertos por egresados	
Unidad de medida	Periodicidad	Estandar	Logro	Indicador	Sigla
pesos	mes	500.000	400000	ventas en pesos	EINV\$
horas	mes	25	20	ventas en horas	EINVP
Eventos	mes	5	3	Numero de eventos	EINT
pesos	mes	500.000	420000	ventas en pesos	EINV\$
horas	mes	25	18	ventas en horas	EINVP
Eventos	mes	3	2	Numero de eventos	EINT
pesos	mes	80.000	50000	compras en pesos	EINV\$
personas	mes	5	5	numero de personas	EIP
años	mes	1	2	años de experiencia	EIAEX
pesos	mes	300.000	200000	valor salarios	EIS
horas	mes	1	0	horas de ausentismo	EIAU
Unidad	mes	1	1	numero de negocios	IMNN
Formula				Fuente de verificacion	Resultado
ventas en el mes/ ventas presupuestadas*100				Contabilidad	80%
estudiantes en el mes/ estudiantes presupuestados*100				Registro de Clases	80%
eventos en el mes/eventos presupuestados *100				Registro de eventos	60%
ventas en el mes/ ventas presupuestadas*100				Contabilidad	84%
estudiantes en el mes/ estudiantes presupuestadas*100				Registro de Clases	72%
eventos en el mes/eventos presupuestados *100				Registro de eventos	67%
compras en el mes/ compras presupuestadas*100				Contabilidad	63%
personas contratadas mes/ personas presupuestadas mes * 100				Contratos	100%
a;os de experiencia del personal/ a;os presupuestados de experiencia *100				Hojas de Vida	200%
valor de salarios mes/ valor presupuestado salarios mes * 100				Contabilidad	67%
horas ausentismo mes/ horas presupuestadas ausentismo mes *100				Registro de Asistencia	0%
negocios nuevos abiertos al publico/negocios nuevos que se esperan*100				Camara de comercio	100%

Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No.31
Control (Banco de Indicios) Fundación Cultural Aires de Pubenza
“FUNCAP”

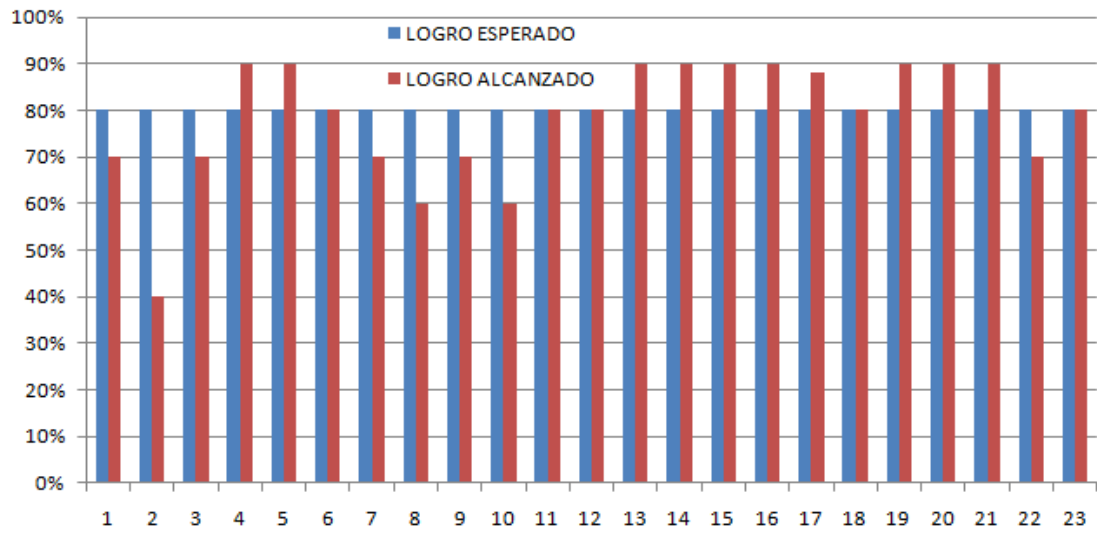
BANCO DE INDICIOS			
Elemento	Variable	Estandar	Logro
<u>Compras de Recursos físicos</u>	Calidad de los recursos fisicos comprados	80%	70%
	Cantidad de recursos fisicos	80%	40%
	Disponibilidad de recursos fisicos	80%	70%
<u>Recursos Humanos</u>	Conocimiento de los tutores	80%	90%
	Metodologia usada por los tutores	80%	90%
	Satisfaccion del personal	80%	80%
<u>Proceso Administrativo</u>	Tiempo de dedicado a planear	80%	70%
	Frecuencia con que se hace planeacion	80%	60%
	Tiempo dedicado a organizar	80%	70%
	Frecuencia con que se organiza	80%	60%
	Forma de dirreccion	80%	80%
	Tiempo dedicado a realizar control	80%	80%
<u>Capacitaciones en danzas</u>	Frecuencia con que se hace control	80%	90%
	Ambiente del lugar de clases	80%	90%
	Tipo de musica utilizada	80%	90%
	Horarios de clases	80%	90%
	Comodidad del lugar de clases	80%	88%
<u>Aprendizaje</u>	Costo de la mensualidad	80%	80%
	Mejoramiento de las destrezas de los aprendices	80%	90%
	Mejoramiento de las habilidades del aprendiz	80%	90%
	Adquisicion de nuevos conocimientos por el aprendiz	80%	90%
<u>Socializacion</u>	Mejoramiento de la comunicaci3n del aprendiz	80%	70%
<u>Calidad de vida</u>	Disminucion del estr3s del aprendiz	80%	80%

BANCO DE INDICES		
NOMBRE	ESTANDAR	LOGRO
Indice general de ense1anza	100%	76%
Indice general de recursos humanos	100%	92%
Indice general de satisfaccion del cliente	100%	88%

Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No.32
Banco de Indicios Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

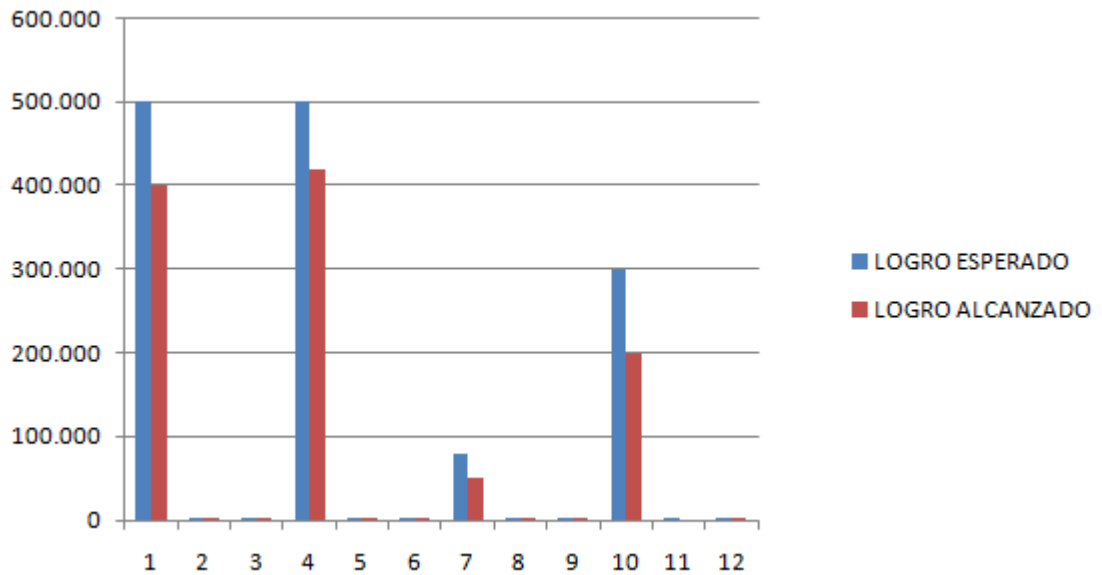
BANCO DE INDICIOS			
NOMBRE	LOGRO ESPERADO	LOGRO ALCANZADO	% LOGRO
Calidad de los recursos fisicos comprados	80%	70%	88%
Cantidad de recursos fisicos	80%	40%	50%
Disponibilidad de recursos fisicos	80%	70%	88%
Conocimiento de los tutores	80%	90%	113%
Metodologia usada por los tutores	80%	90%	113%
Satisfaccion del personal	80%	80%	100%
Tiempo de dedicado a planear	80%	70%	88%
Frecuencia con que se hace planeacion	80%	60%	75%
Tiempo dedicado a organizar	80%	70%	88%
Frecuencia con que se organiza	80%	60%	75%
Forma de dirreccion	80%	80%	100%
Tiempo dedicado a realizar control	80%	80%	100%
Frecuencia con que se hace control	80%	90%	113%
Ambiente del lugar de clases	80%	90%	113%
Tipo de musica utilizada	80%	90%	113%
Horarios de clases	80%	90%	113%
Comodidad del lugar de clases	80%	88%	110%
Costo de la mensualidad	80%	80%	100%
Mejoramiento de las destrezas de los aprendices	80%	90%	113%
Mejoramiento de las habilidades del aprendiz	80%	90%	113%
Adquisicion de nuevos conocimientos por el aprendiz	80%	90%	113%
Mejoramiento de la comunicaci3n del aprendiz	80%	70%	88%
Disminucion del estr3s del aprendiz	80%	80%	100%



Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No. 33
Banco de Indicadores Fundación Cultural Aires de Pubenza "FUNCAP"

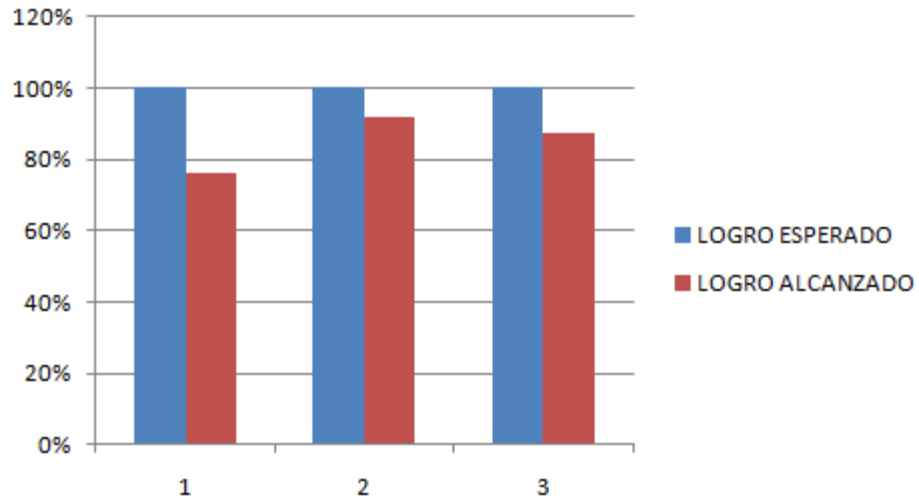
BANCO DE INDICADORES			
NOMBRE	LOGRO ESPERADO	LOGRO ALCANZADO	% LOGRO
Ingresos por enseñanza en danzas	500.000	400000	80%
Numero de estudiantes en danzas	25	20	80%
Numero de eventos de danzas realizados	5	3	60%
Ingresos por enseñanza en instrumentos	500.000	420000	84%
Numero de estudiantes en instrumentos	25	18	72%
Numero de eventos de presentaciones realizadas	3	2	67%
Egresos por compra de recursos fisicos	80.000	50000	63%
Cantidad de personal	5	5	100%
Experiencia del personal	1	2	200%
Egresos por salarios del personal	300.000	200000	67%
Horas de ausentismo	1	0	0%
Cantidad de negocios abiertos por egresados	1	1	100%



Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No.34
Banco de Índices Fundación Cultural Aires de Pubenza
“FUNCAP”

BANCO DE INDICES			
NOMBRE	LOGRO ESPERADO	LOGRO ALCANZADO	% LOGRO
Indice general de enseñanza	100%	76%	76%
Indice general de recursos humanos	100%	92%	92%
Indice general de satisfaccion del cliente	100%	88%	88%



Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No.35
Incomes Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

Incomes
<u>Ventas por instrumentos</u>
Cantidad en \$
Cantidad en unidades
Frecuencia
Devoluciones
<u>Capacitaciones</u>
Cantidad en \$
Cantidad en horas
Frecuencia
<u>Enseñanza en danzas</u>
Cantidad en \$
Cantidad en horas
Frecuencia
<u>Enseñanza en instrumentos</u>
Cantidad en \$
Cantidad en horas
Frecuencia

Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No.36
Inputs Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

Inputs	
Recursos físicos	
<u>Organetas</u>	<u>Maracas mates</u>
Costo	Costo
Calidad	Calidad
Cantidad	Cantidad
Disponibilidad	Disponibilidad
<u>Colchonetas</u>	<u>Tamboras</u>
Costo	Costo
Calidad	Calidad
Cantidad	Cantidad
Disponibilidad	Disponibilidad
<u>Vestuario</u>	<u>Maracas</u>
Costo	Costo
Calidad	Calidad
Cantidad	Cantidad
Disponibilidad	Disponibilidad
<u>Guitarras</u>	<u>Escritorios</u>
Costo	Costo
Calidad	Calidad
Cantidad	Cantidad
Disponibilidad	Disponibilidad
<u>Charrasca</u>	<u>Sillas plasticas</u>
Costo	Costo
Calidad	Calidad
Cantidad	Cantidad
Disponibilidad	Disponibilidad
	<u>Computador</u>
	Costo
	Calidad
	Cantidad
	Disponibilidad
	<u>Sillas para oficina</u>
	Costo
	Calidad
	Cantidad
	Disponibilidad

Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Inputs
Recursos Humanos
<u>Capacitadores</u>
Cantidad
Conocimiento
Experiencia
Metodología
Salario
Ausentismo
<u>Administrador</u>
Experiencia
Conocimiento
Salario

Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No. 37
Procesos Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

Procesos
<u>Planeación</u>
Tiempo
Frecuencia
<u>Organización</u>
Tiempo
Frecuencia
<u>Dirección</u>
Tiempo
Frecuencia
<u>Control</u>
Frecuencia
Tiempo

Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No. 38
Outputs Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

Outputs
<u>Enseñanza en danzas</u>
Ambiente
Tipo de musica
Horarios
Comodidad
Costo
<u>Enseñanza en interpretación de instrumentos musicales</u>
Ambiente
Tipo de musica
Horarios
Comodidad
Costo
<u>Instrumentos musicales</u>
Calidad
Costo

Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No. 39
Outcomes Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

Outcomes
<u>Aprendizaje</u>
Destrezas
Habilidades
Conocimientos
<u>Socialización</u>
Nivel de comunicación
<u>Calidad de vida</u>
Estres
Tranquilidad

Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No. 40
Impactos Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

Impactos
<u>Externalidad de mercado</u>
Cantidad de negocios abiertos por egresados

Externalidad del mercado

existe este tipo de externalidad porque muchas de las personas que se capacitan en esta fundacion despues de terminar el proceso han conformado sus propias organizaciones dedicadas a la misma actividad obteniendo beneficios a partir de lo aprendido

Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

Tabla No. 41
Stakeholders Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

STAKEHOLDERS
Padres de familia
Capacitadores
Administrador
Alumnos
Entidades financieras
Camara comercio

Fuente: OLGA C. GALINDEZ, DIANA M. DAZA y VANESSA O. PISSO

CAPITULO V

APOYO A ACTIVIDADES DE INVESTIGACION DE MERCADOS: TRABAJO DE CAMPO

5.1 PRESENTACIÓN

Dentro de los objetivos de la pasantía, por criterios de alcance y recursos disponibles, se planteó la necesidad de realizar apoyo a algunas actividades de investigación de mercados, ya que por este motivo no se realiza un estudio completo, como es el caso de la realización de encuestas, un blog y la base de datos de los estudiantes.

En la actualidad, lograr la plena²² "*satisfacción del cliente*" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de marketing para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas exitosas.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuál es el concepto y el grado de satisfacción de los clientes hacia la organización, en este caso para la Fundación Cultural Aires de Pubenza "FUNCAP" la realización de una encuesta, fue la herramienta realizada como una actividad de apoyo de la investigación de mercados la cual pretende además visualizar en los clientes internos y externos aspectos tales como, la actitud de los padres frente a las actividades que realizan sus hijos, la antigüedad de los alumnos además de la opinión y satisfacción de los clientes frente al servicio prestado por la fundación.

²² FUENTE: Ivan Tomphson, artículo "*La satisfacción del Cliente*" Julio de 2005.

5.2 OBJETIVO

El objetivo principal de este trabajo de campo aplicado a la demanda es servir como proceso de apoyo para la investigación de mercados dando a conocer la opinión de las personas que hacen parte de la fundación así como sus futuras perspectivas que sobre los servicios ofrecidos por la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”. También se podrán evaluar aspectos de cada estudiante como el sentido de pertenencia con la institución y su antigüedad.

5.3 JUSTIFICACION

La Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP” tiene como finalidad elevar la formación cultural y artística del adulto, a través del estudio de las manifestaciones de la cultura en los diversos entornos en los que se desenvuelve el ser humano independientemente de cuál sea su condición física. El ser humano crea cultura en la medida en que pasa por un lugar y se manifiesta artísticamente, cuando aprecia la estética del ambiente. Ambas son básicas para la expresión del hombre.

Actualmente la Fundación trabaja con recursos obtenidos mediante actividades las cuales son realizadas por los padres de familia y el personal perteneciente a la institución, es por esta razón que no se deben escatimar esfuerzos para mejorar los procesos administrativos y todo lo que tenga que ver con el desarrollo y mejoramiento de la fundación.

5.4 METODOLOGIA

Una encuesta²³ es un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación. Sirve para obtener información específica de una muestra.

²³ es.wikipedia.org/wiki/Encuesta

5.5 Figura No. 4 Modelo de Encuesta y resultados obtenidos Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”

FECHA		
Día	Mes	Año

Cordial saludo.

La fundación Cultural Aires de Pubenza le solicita diligenciar la siguiente encuesta con el fin de conocer algunos aspectos puntuales sobre la prestación de los servicios de capacitación, para realizar múltiples procesos de mejora al interior de la Institución.

Nombre del estudiante: _____ Curso de capacitación: _____

Nombre del padre, madre o acudiente: _____ Género M _____ F _____

Dirección: _____ Barrio: _____ Teléfono Fijo: _____ Celular: _____

Escolaridad del padre. Marque con una X:

Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria:	<input type="checkbox"/>

Técnico:	<input type="checkbox"/>
Tecnólogo:	<input type="checkbox"/>

Profesional:	<input type="checkbox"/>
Especialista:	<input type="checkbox"/>

Magíster:	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------

Escolaridad de la madre. Marque con una X:

Primaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria:	<input type="checkbox"/>

Técnico:	<input type="checkbox"/>
Tecnólogo:	<input type="checkbox"/>

Profesional:	<input type="checkbox"/>
Especialista:	<input type="checkbox"/>

Magíster:	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------

1. Del siguiente listado, escoja una razón como la más importante, por la cual Usted decidió matricular a su(s) hijo(s) en la Fundación Cultural Aires de Pubenza: (recuerde marcar sólo una opción)

Costo	<input type="checkbox"/>
Ubicación	<input type="checkbox"/>
Tradición.	<input type="checkbox"/>

Calidad	<input type="checkbox"/>
Variedad de la oferta de cursos	<input type="checkbox"/>
Otra. Cual?	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

2. Del siguiente listado, escoja una razón personal como la más importante, por la cual Usted decidió matricular a su(s) hijo(s) en la Fundación Cultural Aires de Pubenza: (recuerde marcar sólo una opción)

Buen uso del tiempo libre	<input type="checkbox"/>
Para aprovechar el talento	<input type="checkbox"/>

Por terapia personal	<input type="checkbox"/>
Otra. Cual?	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

3. Hace cuanto tiempo está usted vinculado a la Fundación Cultural Aires de Pubenza? Marque sólo una opción:

Menos de un año	<input type="checkbox"/>
De uno a dos años	<input type="checkbox"/>
De dos a tres años	<input type="checkbox"/>

De tres a cinco años	<input type="checkbox"/>
De cinco a diez años	<input type="checkbox"/>
Mas de diez años	<input type="checkbox"/>

4. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos en la infraestructura para la prestación del servicio de capacitación de la Fundación Cultural Aires de Pubenza siendo 5 la calificación más favorable y 1 la menos favorable.

Calidad de la planta física	
Disponibilidad de la planta física	
Calidad de las ayudas educativas	
Disponibilidad de las ayudas educativas	

Calidad de los equipos	
Disponibilidad de los equipos	
Calidad de los instrumentos	
Disponibilidad de los instrumentos.	

5. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos del personal docente encargado del servicio de capacitación de la Fundación Cultural Aires de Pubenza siendo 5 la calificación más favorable y 1 la menos favorable.

Puntualidad	
Grado de conocimiento	
Responsabilidad	

Gusto por su trabajo	
Capacidad para transmitir sus conocimientos	

6. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos del personal administrativo relacionado a la prestación del servicio de capacitación de la Fundación Cultural Aires de Pubenza siendo 5 la calificación más favorable y 1 la menos favorable.

Disponibilidad	
Calidez	
Eficiencia	

Agilidad	
Confiabilidad	
Responsabilidad.	

7. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos generales relacionados a la prestación del servicio de capacitación de la Fundación Cultural Aires de Pubenza siendo 5 la calificación más favorable y 1 la menos favorable.

Contestación del teléfono	
Elaboración de certificados	
Atención al público	

Entrega de razones	
Matrículas	
Portería.	

8. Considera que la educación en principios y valores impartida a su(s) hijo(s) a través de la Fundación Cultural Aires de Pubenza se refleja efectivamente en su comportamiento en sociedad?

Si		Por qué? _____
No		_____

9. Cómo tiene conocimiento de los avances de su(s) hijo(s)? (recuerde marcar sólo una opción)

Asiste a reuniones.	
Charla con los docentes.	
Obtiene información únicamente de su hijo	

Revisa los cuadernos	
Otra, Cual?	

10. Cómo considera Usted el servicio de capacitación impartido en la Fundación Cultural Aires de Pubenza? (recuerde marcar sólo una opción)

Excelente	<input type="checkbox"/>
Bueno.	<input type="checkbox"/>
Regular.	<input type="checkbox"/>

Malo.	<input type="checkbox"/>
Muy malo.	<input type="checkbox"/>
Por qué?	

11. Qué tanta preocupación percibe en su(s) hijo(s) por cumplir con sus deberes en el curso de capacitación?

Muy alta.	<input type="checkbox"/>
Alta	<input type="checkbox"/>
Media	<input type="checkbox"/>

Baja.	<input type="checkbox"/>
Muy Baja	<input type="checkbox"/>

Por qué?

12. Encuentra en su(s) hijo(s) actitudes positivas respecto a las enseñanzas recibidas en la Fundación Cultural Aires de Pubenza?.

Si	<input type="checkbox"/>	Por qué? _____
No	<input type="checkbox"/>	_____

13.Cuál cree Usted que deba ser la actitud que debe tener un docente fuera del aula? (Marque en orden de importancia siendo 1 la más importante y 4 la menos importante)

De diálogo con los estudiantes.	<input type="checkbox"/>
De ejemplo hacia los estudiantes.	<input type="checkbox"/>

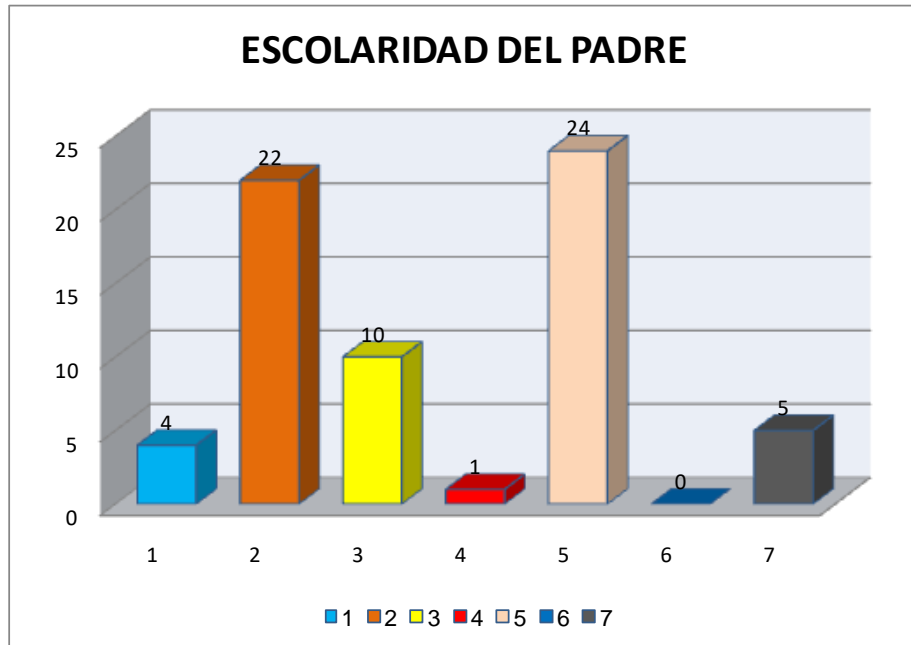
De relato de experiencias o vivencias.	<input type="checkbox"/>
De testimonios.	<input type="checkbox"/>

Muchas Gracias! Firma del padre o responsable que contestó la encuesta. _____

5.6 RESULTADOS DEL TABAJO DE CAMPO.

Escolaridad del padre. Marque con una X:

1. Primaria	<input type="checkbox"/>	3. Técnico:	<input type="checkbox"/>	5. Profesional:	<input type="checkbox"/>	7. Magíster:	<input type="checkbox"/>
2. Secundaria:	<input type="checkbox"/>	4. Tecnólogo:	<input type="checkbox"/>	6. Especialista:	<input type="checkbox"/>		



Fuente: Elaboración propia.

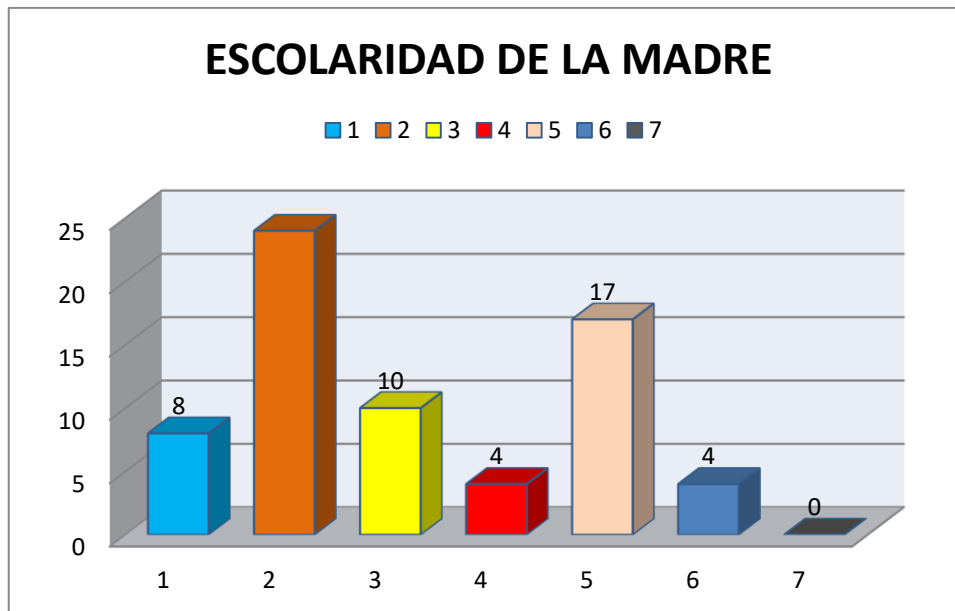
Escolaridad de la madre. Marque con una X:

1. Primaria	<input type="checkbox"/>
2. Secundaria:	<input type="checkbox"/>

3. Técnico:	<input type="checkbox"/>
4. Tecnólogo:	<input type="checkbox"/>

5. Profesional:	<input type="checkbox"/>
6. Especialista:	<input type="checkbox"/>

7. Magíster:	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------



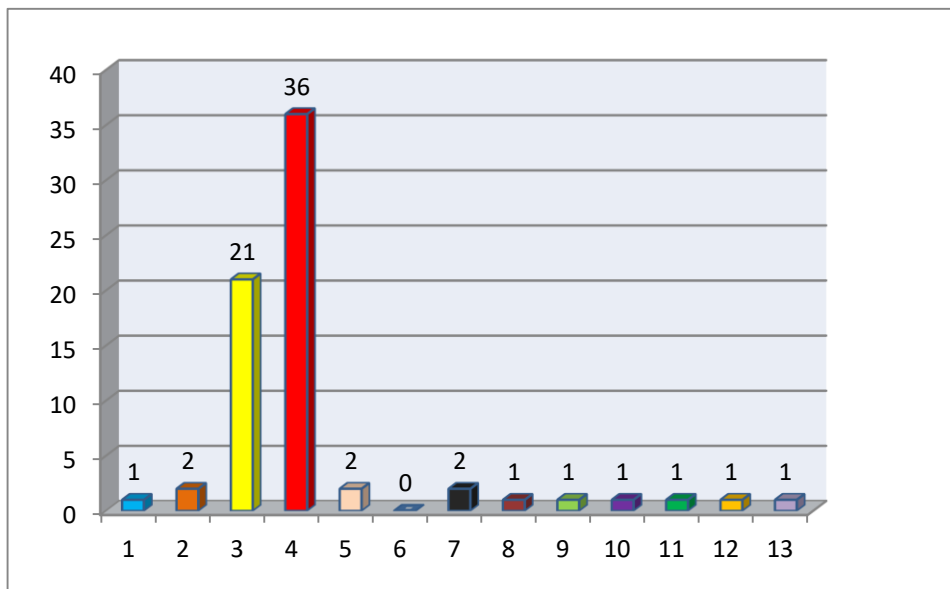
Fuente: Elaboración propia.

1. Del siguiente listado, escoja una razón como la más importante, por la cual Usted decidió matricular a su(s) hijo(s) en la Fundación Cultural Aires de Pubenza: (recuerde marcar sólo una opción)

1.Costo	
2.Ubicación	
3. Tradición.	

4.Calidad	
5.Variedad de la oferta de cursos	
6. Otra. Cuál?	

- 7.Porque me gusta
- 8.Enseñanza
- 9.Mejorar el desempeño artístico
- 10.Cultura
- 11.Para aprender y aprovechar el tiempo
- 12.Afición al folclor
- 13.Familia

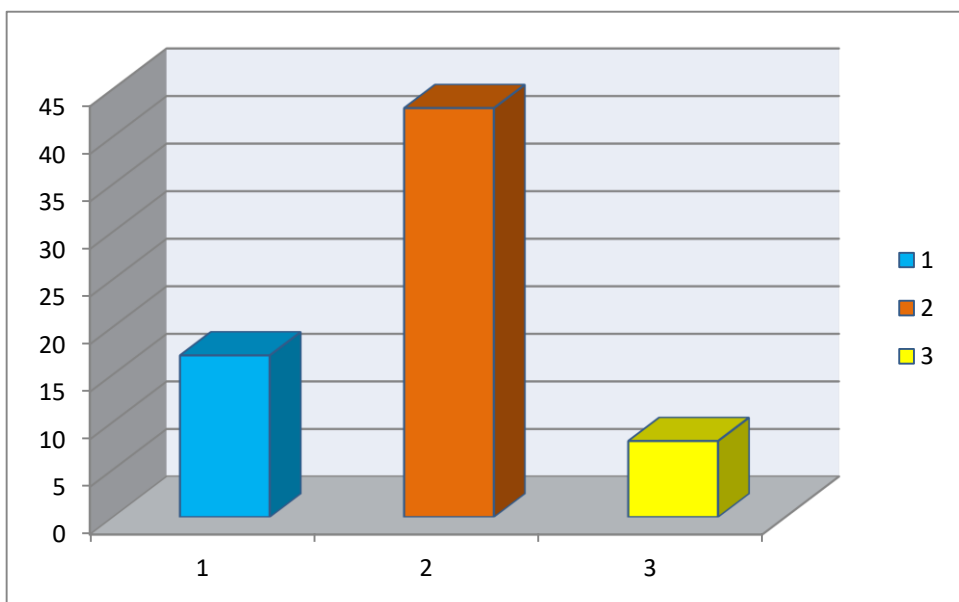


Fuente: Elaboración propia.

2. Del siguiente listado, escoja una razón personal como la más importante, por la cual Usted decidió matricular a su(s) hijo(s) en la Fundación Cultural Aires de Pubenza: (recuerde marcar sólo una opción)

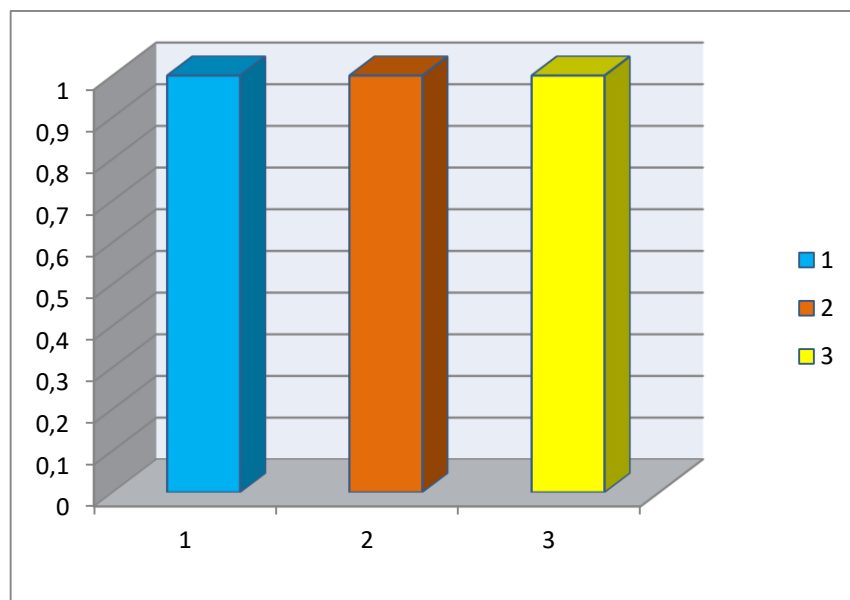
1. Buen uso del tiempo libre	
2. Para aprovechar el talento	

3. Por terapia personal	
Otra. Cual?	



Fuente: Elaboración propia.

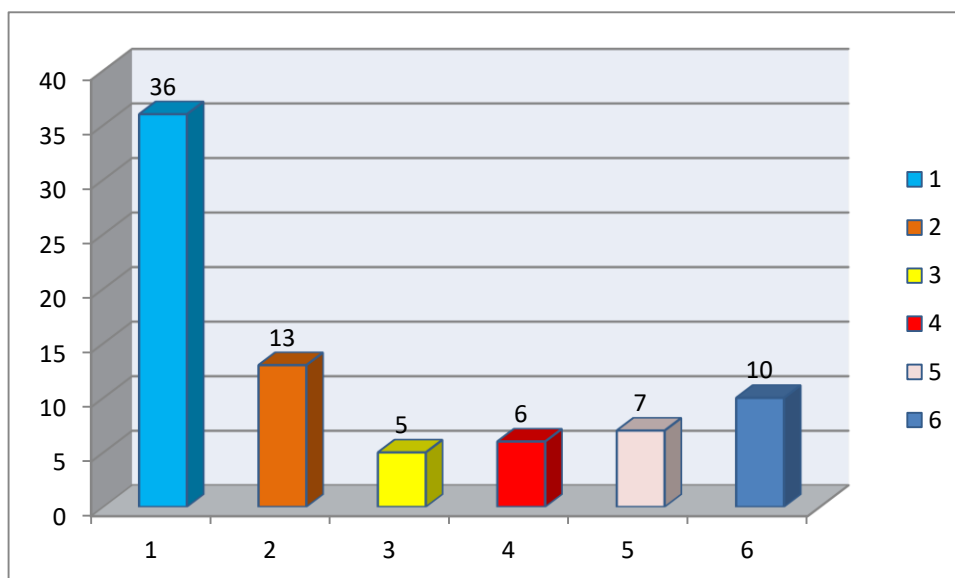
1. Por gusto
2. Para que los niños aprendan sobre el folclor.
3. Para que no olviden las raíces del folclor.



Fuente: Elaboración propia.

3. Hace cuánto tiempo está usted vinculado a la Fundación Cultural Aires de Pubenza? Marque sólo una opción:

1. Menos de un año	<input type="checkbox"/>	4. De tres a cinco años	<input type="checkbox"/>
2. De uno a dos años	<input type="checkbox"/>	5. De cinco a diez años	<input type="checkbox"/>
3. De dos a tres años	<input type="checkbox"/>	6. Mas de diez años	<input type="checkbox"/>

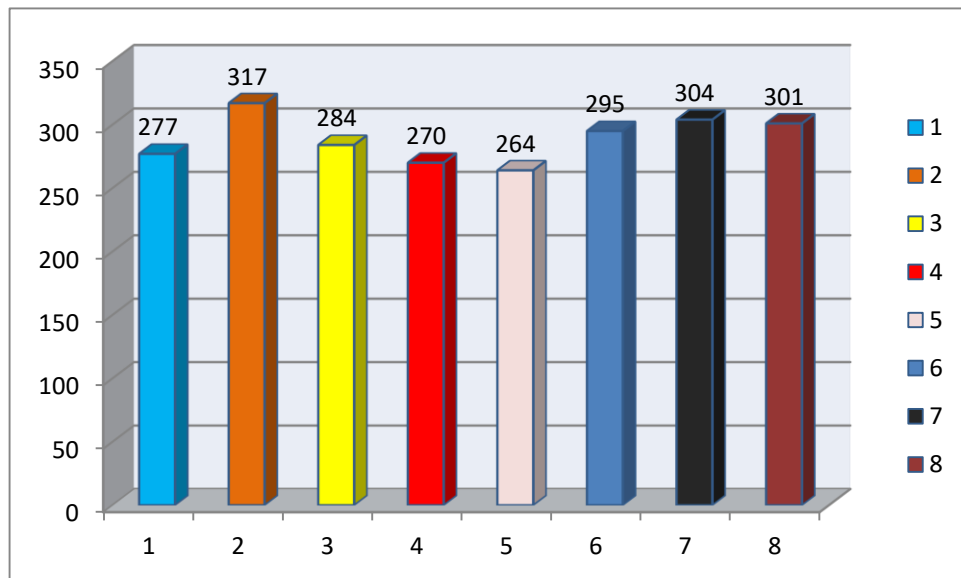


Fuente: Elaboración propia.

4. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos en la infraestructura para la prestación del servicio de capacitación de la Fundación Cultural Aires de Pubenza siendo 5 la calificación más favorable y 1 la menos favorable.

1. Calidad de la planta física	
2. Disponibilidad de la planta física	
3. Calidad de las ayudas educativas	
4. Disponibilidad de las ayudas educativas	

5. Calidad de los equipos	
6. Disponibilidad de los equipos	
7. Calidad de los instrumentos	
8. Disponibilidad de los instrumentos.	

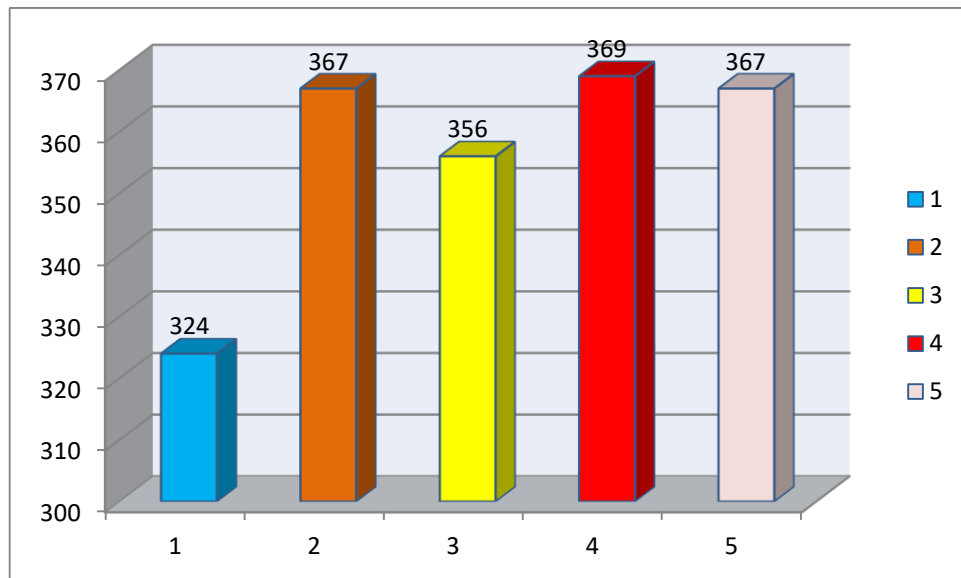


Fuente: Elaboración propia.

5. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos del personal docente encargado del servicio de capacitación de la Fundación Cultural Aires de Pubenza siendo 5 la calificación más favorable y 1 la menos favorable.

1.Puntualidad	
2.Grado de conocimiento	
3.Responsabilidad	

4.Gusto por su trabajo	
5.Capacidad para transmitir sus conocimientos	

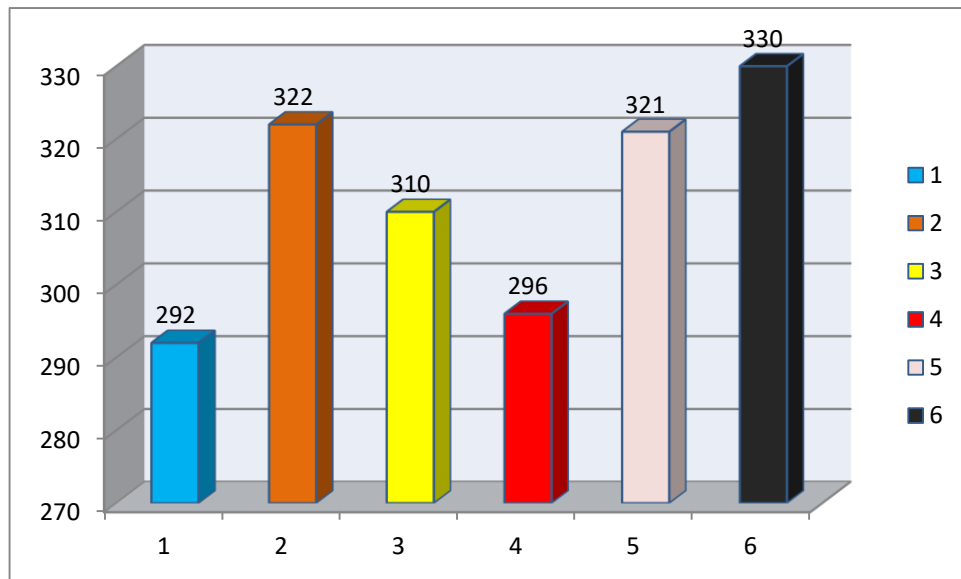


Fuente: Elaboración propia.

6. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos del personal administrativo relacionado a la prestación del servicio de capacitación de la Fundación Cultural Aires de Pubenza siendo 5 la calificación más favorable y 1 la menos favorable.

1.Disponibilidad	
2.Calidez	
3.Eficiencia	

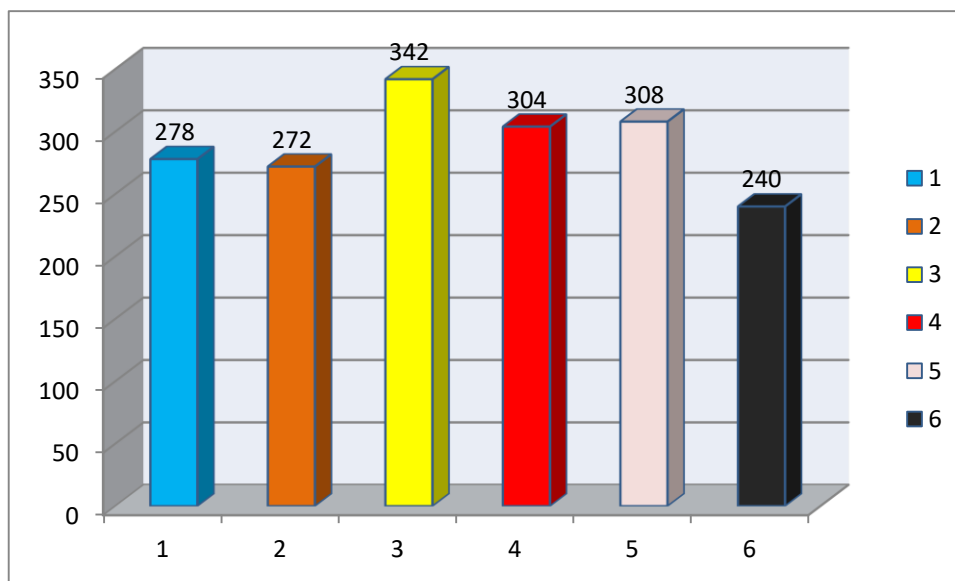
4.Agilidad	
5.Confiabilidad	
6. Responsabilidad.	



Fuente: Elaboración propia.

7. Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos generales relacionados a la prestación del servicio de capacitación de la Fundación Cultural Aires de Pubenza siendo 5 la calificación más favorable y 1 la menos favorable.

1.Contestación del teléfono		4.Entrega de razones	
2.Elaboración de certificados		5.Matrículas	
3.Atención al público		6.Portería.	

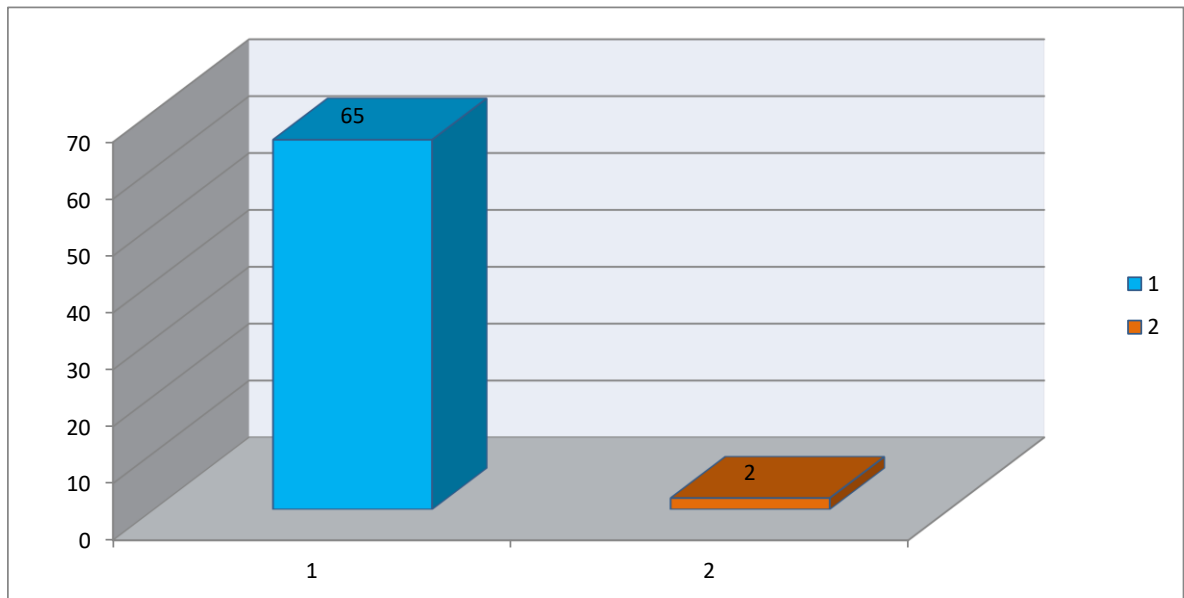


Fuente: Elaboración propia.

8. ¿Considera que la educación en principios y valores impartida a su(s) hijo(s) a través de la Fundación Cultural Aires de Pubenza se refleja efectivamente en su comportamiento en sociedad?

Si	Por	qué?

N		_____
o		_____

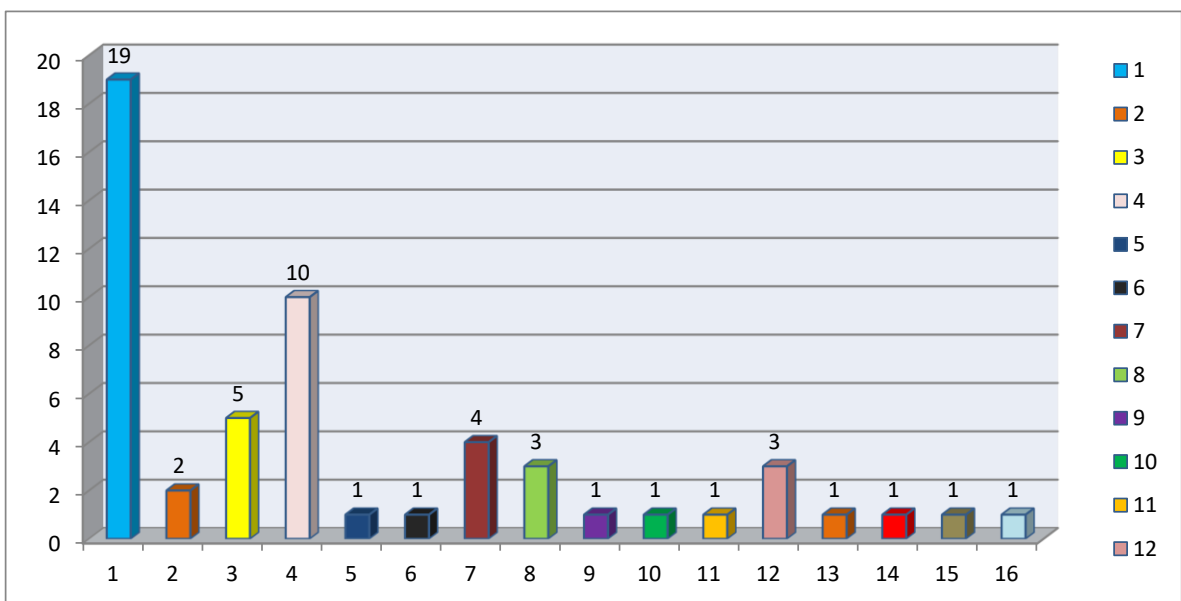


Fuente: Elaboración propia.

¿Por qué?

1. Enseña a través de valores como la responsabilidad, el respeto a la diferencia; al igual permite crear hábitos de puntualidad y orden.
2. El acato de normas y la convivencia.
3. Disciplina
4. Facilidad para interactuar con los demás
5. Expresa los sentimientos a través de la música
6. Servicio a la comunidad.
7. Pertenencia por el folclor Colombiano.
8. Buen comportamiento en la sociedad.
9. Es de comportamiento diferente

10. Expresa los sentimientos a través del baile
11. Deja de lado los miedos y complejos.
12. Aprenden a trabajar en grupo.
13. Aportando a la cultura de su país.
14. Mejorando la calidad humana
15. Mejores ciudadanos con civismo y compromiso social.
16. Emplea el tiempo en algo productivo, sacando provecho de la vida.



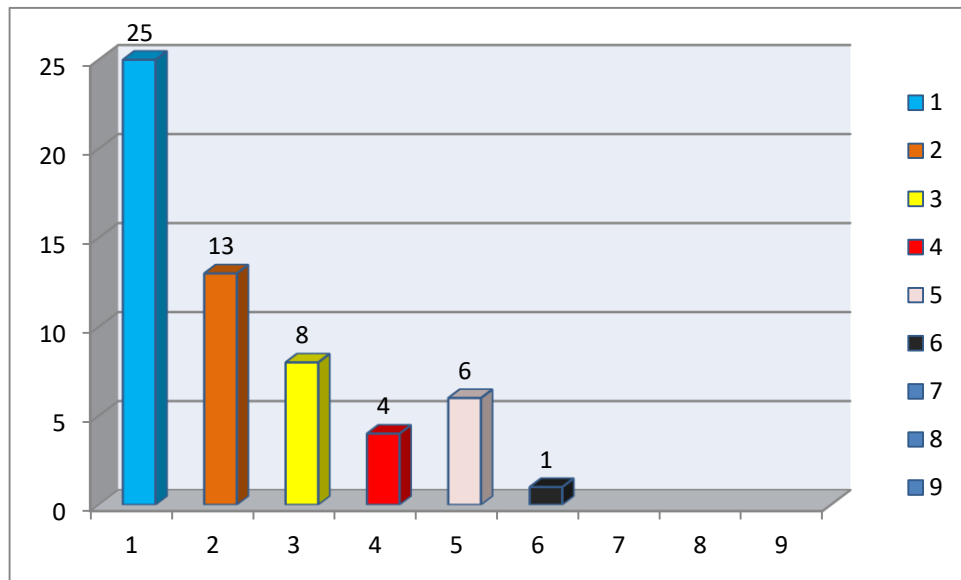
Fuente: Elaboración propia.

9. Cómo tiene conocimiento de los avances de su(s) hijo(s)? (recuerde marcar sólo una opción)

1. Asiste a reuniones.	
2. Charla con los docentes.	
3. Obtiene información únicamente de su hijo	

4. Revisa los cuadernos	
Otra, Cual?	

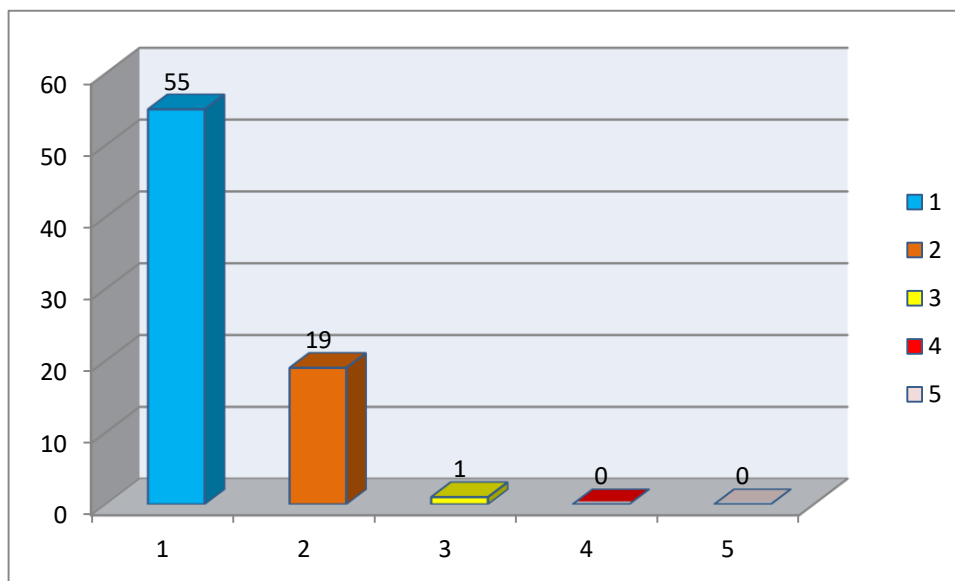
- 5. Asisto a los ensayos
- 6. lo escuchó tocar



Fuente: Elaboración propia.

10. Cómo considera Usted el servicio de capacitación impartido en la Fundación Cultural Aires de Pubenza? (recuerde marcar sólo una opción)

1. Excelente	<input type="checkbox"/>	4. Malo.	<input type="checkbox"/>
2. Bueno.	<input type="checkbox"/>	5. Muy malo.	<input type="checkbox"/>
3. Regular.	<input type="checkbox"/>	Por qué?	



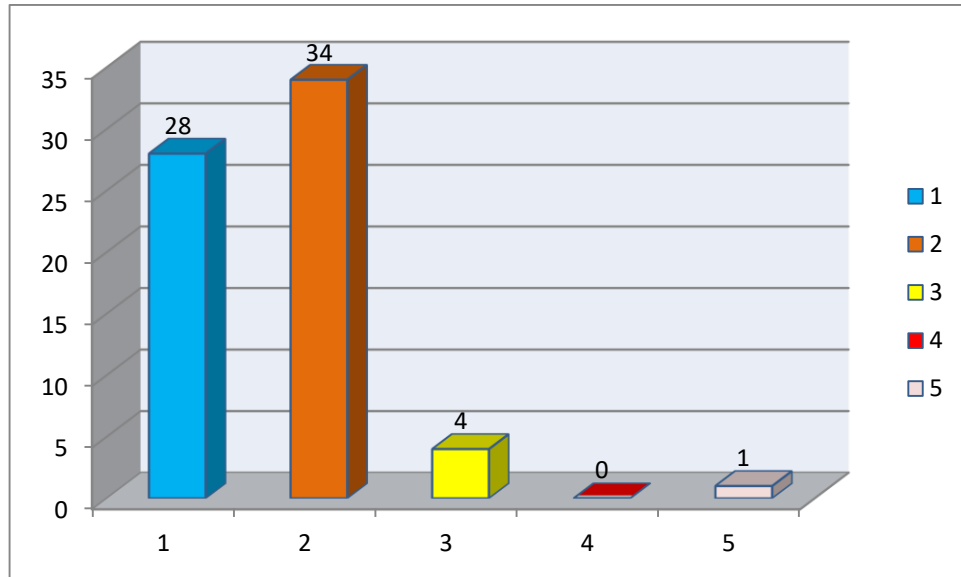
Fuente: Elaboración propia.

11. Qué tanta preocupación percibe en su(s) hijo(s) por cumplir con sus deberes en el curso de capacitación?

1. Muy alta.	
2. Alta	
3. Media	

4. Baja.	
5. Muy Baja	

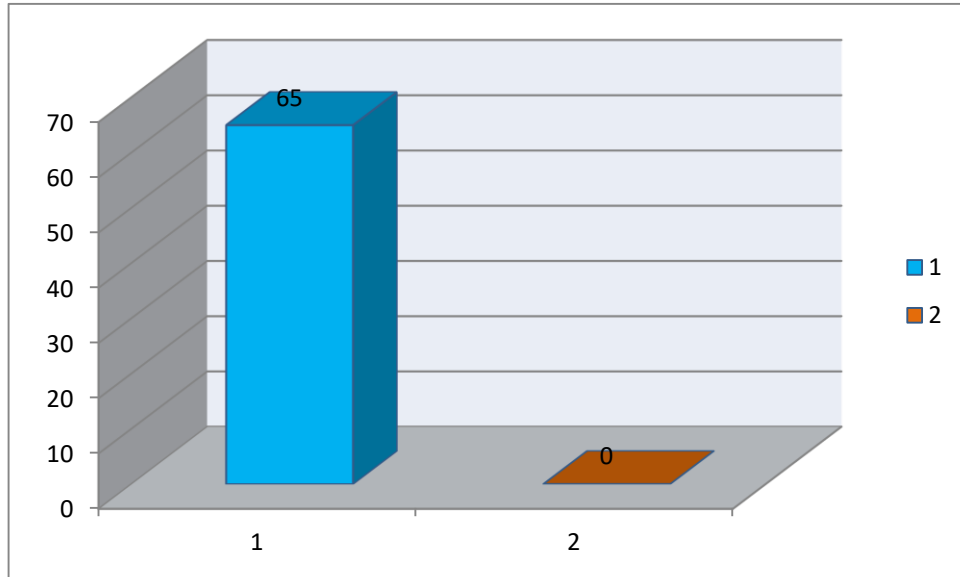
Por qué?



Fuente: Elaboración propia.

12. ¿Encuentra en su(s) hijo(s) actitudes positivas respecto a las enseñanzas recibidas en la Fundación Cultural Aires de Pubenza?.

1. Si	Por _____ _____	qué?
2. N o	_____	

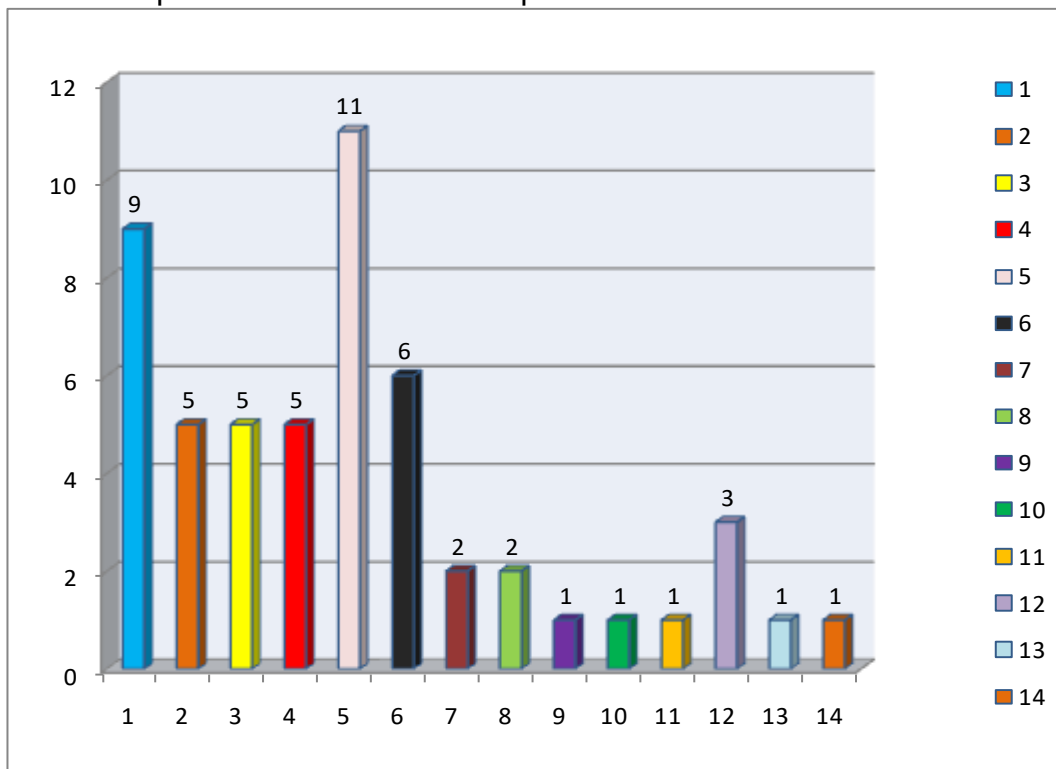


Fuente: Elaboración propia.

¿Por qué?

1. Lo forman en responsabilidad, desarrolla sus habilidades, interactúa en un ambiente diferente al del colegio y la casa.
2. Aprenden e interiorizan tradiciones culturales y el folclor de nuestro país.
3. Es más responsable en sus tareas escolares y adquiere más disciplina.
4. Aprende a desenvolverse en público mediante la danza.
5. Tiene disponibilidad y alegría para asistir a los ensayos.
6. Adquiere conocimientos y destrezas en el manejo de los instrumentos y las técnicas en el ritmo y melodía.

7. Desarrolla cada vez más su nivel intelectual y además no se avergüenza de su cultura.
8. Desarrolla amor por la música mediante los ensayos.
9. Mantiene la tradición.
10. La cultura y sobretodo la parte musical el espíritu logra su máxima sensibilización y solo es capaz de traducir la alegría, eleva el autoestima del niño y lo vuelve muy positivo.
11. Dan a conocer todo lo aprendido en el lugar que les corresponda, aprenden y transmiten valores como la amistad, la responsabilidad, el respeto, la aceptación de las personas tal y como son.
12. Despierta interés por las actividades culturales y artísticas.
13. Se ha encontrado armonía y tranquilidad en su comportamiento.
14. Adquiere valores como el respeto.

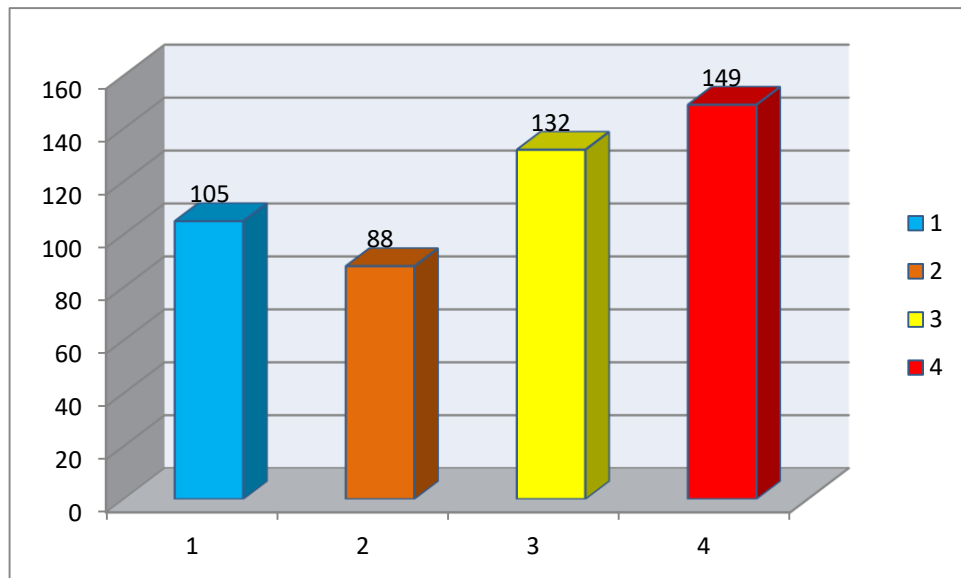


Fuente: Elaboración propia

13. Cuál cree Usted que deba ser la actitud que debe tener un docente fuera del aula? (Marque en orden de importancia siendo 1 la más importante y 4 la menos importante)

1. De diálogo con los estudiantes.	
2. De ejemplo hacia los estudiantes.	

3. De relato de experiencias o vivencias.	
4. De testimonios.	



Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO VI APOYO A ACTIVIDADES DE MERCADOS: BLOG

6.1 PRESENTACIÓN

Actualmente desde las más pequeñas organizaciones hasta las más grandes multinacionales, reconocen que en esta era moderna se hace necesario ir a la vanguardia de los cambios tecnológicos además de sus innumerables opciones para hacer parte de ella, esto con el único fin de hacerse más visibles ante el público y así poder posicionarse más rápidamente en la mente de los consumidores.

El blog de la Fundación Cultural Aires de Pubenza, cuenta con la información necesaria para que las personas interesadas en adquirir sus servicios y puedan acceder a ellos.

6.2 OBJETIVO

El objetivo principal de la elaboración del blog, es poder dar a conocer por otros medios la labor que presta la Fundación Cultural Aires de Pubenza "FUNCAP", para así generar una ventaja comparativa con respecto a las demás instituciones que prestan el mismo servicio.

6.3 JUSTIFICACION

El blog es una herramienta de gran utilidad en la divulgación de la información, además de esta ventaja también permite obtener más beneficios como:

- ♣ Cercanía y posibilidad de comunicar los mensajes que se quieren transmitir a clientes y usuarios a través de un canal directo.
- ♣ Proyectar ante los clientes una imagen de modernidad y vanguardismo.
- ♣ Es una nueva forma de comunicación a través de internet.
- ♣ Permite también gestionar y promover el negocio de forma económica, incluso llegando a sacarle beneficios monetarios.
- ♣ Un blog puede suponer a la empresa reducir los costes de publicación web (en cuanto a equipo técnico y de marketing) en un 90%.
- ♣ Los blogs suben rápidamente en los rankings de búsquedas, conduciendo más tráfico a la página web, lo que aumenta la presencia en la misma.

6.4 METODOLOGIA

Un blog²⁴, o en español también una *bitácora*, es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente. El nombre *bitácora* está basado en los cuadernos de bitácora, cuadernos de viaje que se utilizaban en los barcos para relatar el desarrollo del viaje y que se guardaban en la bitácora. Aunque el nombre se ha popularizado en los últimos años a raíz de su utilización en diferentes ámbitos, el cuaderno de trabajo o bitácora ha sido utilizado desde siempre.

Este término inglés *blog* o *weblog* proviene de las palabras *web* y *log* ('log' en inglés = *diario*). El término *bitácora*, en referencia a los antiguos cuadernos de bitácora de los barcos, se utiliza preferentemente cuando el autor escribe sobre su vida propia como si fuese un diario, pero publicado en la web (en línea).

En cada artículo de un blog, los lectores pueden escribir sus comentarios y el autor darles respuesta, de forma que es posible establecer un diálogo. No obstante es necesario precisar que ésta es una opción que depende de la decisión que tome al respecto el autor del blog, pues las herramientas permiten diseñar blogs en los cuales no todos los internautas -o incluso ninguno- puedan participar agregando comentarios. El uso o tema de cada blog es particular, los hay de tipo: periodístico, empresarial o corporativo, tecnológico, educativo (edublogs), políticos, personales (Contenidos de todo tipo), etc.

DIRECCIÓN WEB: ²⁵<http://funcapopayan.blogspot.com/>

²⁴ Utilidades, beneficio del blog, Ensayo Ricardo Amórtegui,

²⁵ <http://acontratiempo.bibliotecanacional.gov.co/?ediciones/revista-15/nuevas-manos/acerca-del-fenmeno-de-transculturacin-en-la-msica-de-chirima-en-popayn-colombia.html>

Figura No. 5

Presentación Blog Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP” parte 1

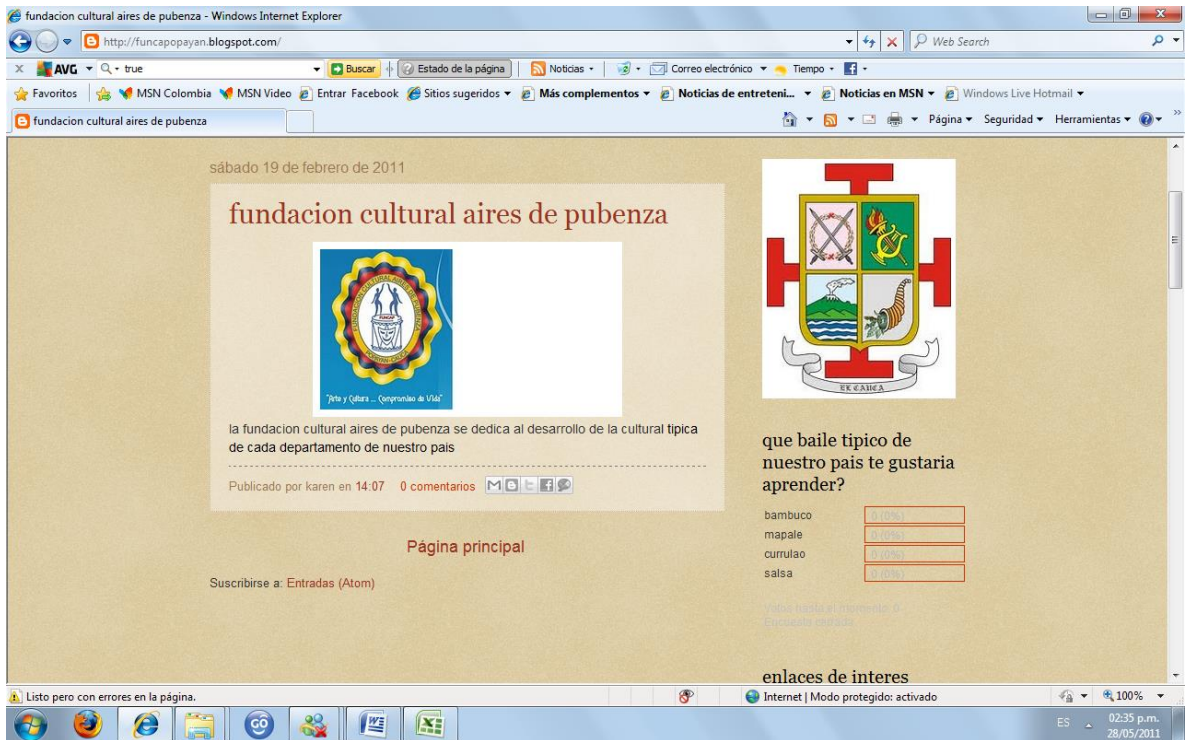
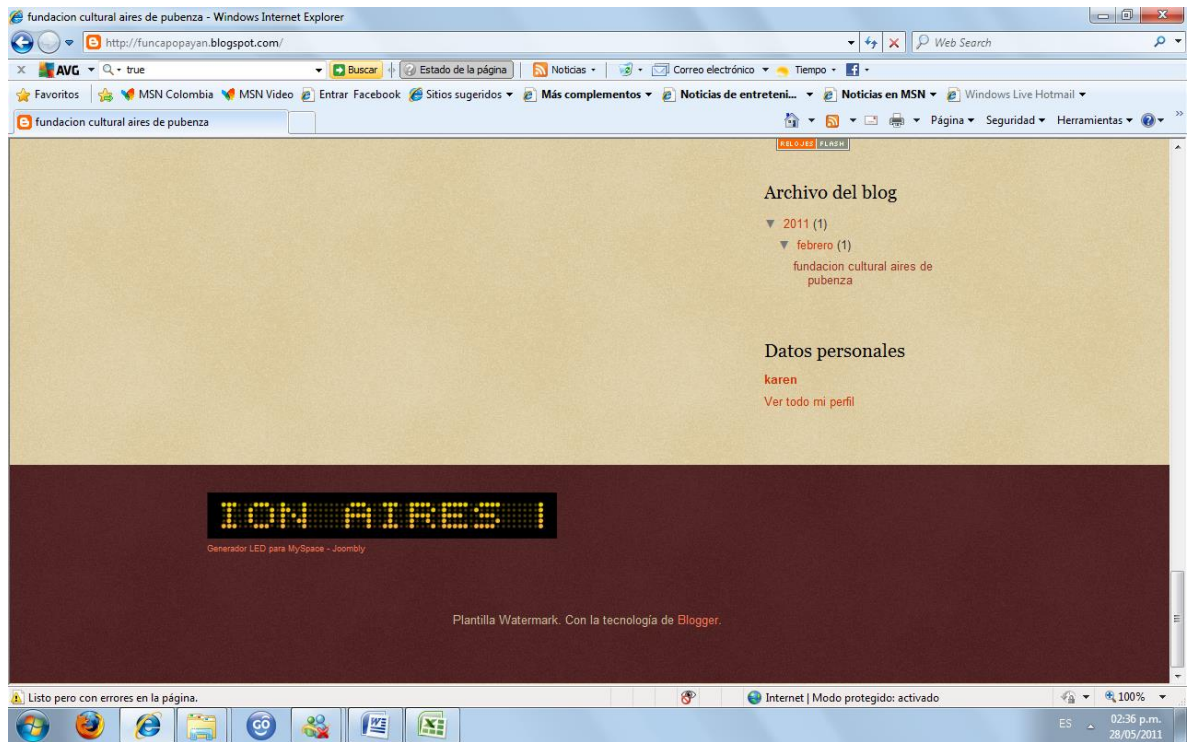
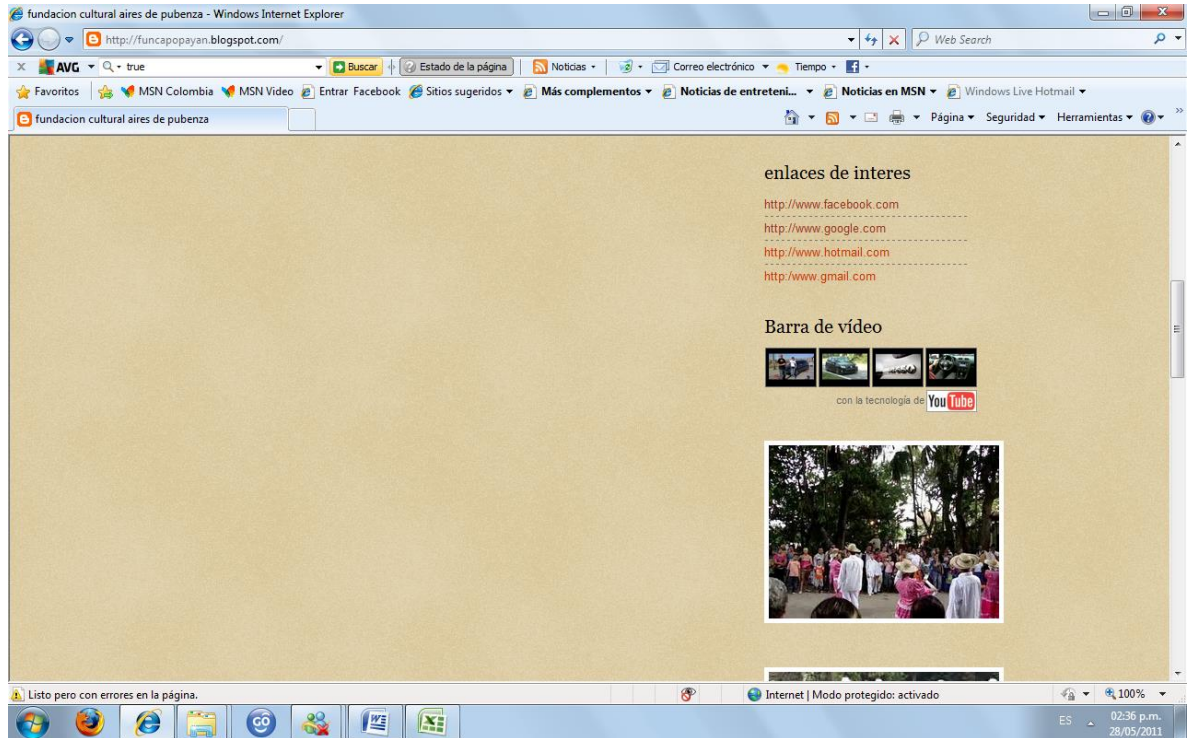


Figura No. 6

Presentación Blog Fundación Cultural Aires de Pubenza "FUNCAP" parte 2



CAPITULO VII

APOYO A ACTIVIDADES DE MERCADOS: BASE DE DATOS

7.1 PRESENTACIÓN

La Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”, cuenta con una oferta educativa amplia ya que en su programa ofrece cursos como: flauta travesa, percusión (tambora, mates, carrasca), danzas folclóricas y bailes populares, entre otros, por lo tanto es conveniente que la fundación tenga a la mano una base de datos con la mayor información posible de sus estudiantes, ya que en caso de presentarse cualquier eventualidad esta será de gran utilidad, además para el área administrativa es de gran apoyo ya que la divulgación de la información institucional se remitirá más fácilmente.

7.2 OBJETIVO

El objetivo principal es agrupar a los diferentes miembros de la fundación, mediante una serie de datos necesarios para el desarrollo de los procesos que requieran de la información aquí consignada para de esta forma lograr mayor eficiencia.

7.3 JUSTIFICACION

La base de datos, trae consigo una serie de beneficios tales como:

- ♣ Permitir llevar un control del número de personas que conforman la fundación.
- ♣ Agilizar la comunicación de información a los integrantes de la Fundación.
- ♣ Facilitar el desarrollo de actividades contando con el número exacto de estudiantes y por ende arrojar el cálculo de los recursos necesarios.
- ♣ Medir de forma eficaz el desarrollo de las actividades realizadas por la fundación.
- ♣ Implementar mecanismos para facilitar el conocimiento de estadísticas como la deserción que le permitan a la fundación tomar medidas de control.
- ♣ Llevar de una forma más ordenada la información de cada uno de los estudiantes.

7.4 METODOLOGIA

Una **base de datos** o **banco de datos**²⁶ (en ocasiones abreviada con la sigla *BD* o con la abreviatura *b. d.*) es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido, una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. En la actualidad, y debido al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos están en formato digital (electrónico), que ofrece un amplio rango de soluciones al problema de almacenar datos.

²⁶ Piattini Mario, Adoración de Miguel, Marcos Esperanza. DISEÑO DE BASES DE DATOS RELACIONALES. Ed. Alfaomega

BASE DE DATOS FUNDACIÓN CULTURAL AIRES DE PUBENZA “FUNCAP”

NOMBRES	APELLIDOS	EDAD	FECHA DE NACIMIENTO	DIRECCIÓN
Angie Catalina	Mosquera Guevara	8	Diciembre 2 de 2002	kra 19 No. 64N-08
Angie Fabiana	Paez Diaz	11	Enero 27 de 1999	Clle 73 AN # 12-15
Bairon Esteban	Delgado Daza	10	Febrero 5 de 2000	Calle 1 No. 18-38
Daniela	Riascos Urrego	8	Agosto 5 de 2002	Kra 21B No. 2-110
Diana Marcela	Prado Medina	9	Octubre 6 de 2001	Kra 2E No.17-32
Diana Sofia	Tunubalá Guamantico	11	Junio 23 de 1999	Calle 16A No. 4-45
Diego Alejandro	Hernandez Lasso	14	Abril 25 de 1996	Kra 27A No. 5A-26
Juan Jose	Caicedo Guzman	9	Agosto 28 de 2001	Bloque E 201
Jose Manuel	Balanta Quintero	13	Julio 21 de 1997	Calle 2N # 13-67
Jose Sebastian	Rojas Ordoñez	14	Marzo 26 de 1996	Calle 2 #37-23
Kelly Julissa	Miranda Guerrero	13	Noviembre 4 de 1997	Kra 19 # 64n 08
Laura Marcela	Salazar Lopez	10	Diciembre 15 de 2000	Calle 26 B # 6B-57
Lina Marcela	Loaiza Lopez	8	Octubre 9 de 2002	Calle 73 AN # 12A - 88 casa C-18
Lina Marcela	Sotelo Anacona	13	Septiembre 15 de 1997	Calle 25 # 8A 65
Lina Mercedes	Velasco Bonilla	7	Octubre 27 de 1996	Calle 6 # 3-09
Luisa Fernanda	Chavez Muñoz	8	Junio 22 de 2002	Kra 8 # 10-06
Monica Alejandra	Tunubala Perdomo	9	Septiembre 14 de 1999	Calle 16A # 4-14
Nicole Andrea	Pino Rengifo	6	Noviembre 15 de 2003	Calle 6 No. 11 - 30
Ana Lucia	Collo Reyes	4	Junio 9 de 2006	Cra 13 # 73AN - 23
Ana Sofia	Jimenez Parra	5	Julio 5 de 2005	Calle 1AN # 13 - 70
Brightte Carolina	Paz Bolaños	5	Abril 14 de 2005	Mzz 9 # 9 - 07
Catalina	Perlaza Diaz	3	Octubre 23 de 2005	Kra 7E # 13A - 24
Juan Jose	Paz Burbano	5	Junio 24 de 2004	
Julieth Catalina	Zapata Vargas	6	Enero 3 de 2004	Calle 4 # 13 - 94
Sandra Isabela	Valdes Mosquera	4	Septiembre 2 de 2006	Calle 12 # 19B - 32
Laura Alejandra	Martinez	5	Noviembre 25 de 2005	Calle 2 # 8 - 75
Maria Alejandra	Rincon Diaz	3	Agosto 16 de 2006	Calle 5 BIS # 28 - 14
Maria Isabela	Ruiz Dorado	4	Noviembre 9 de 2004	Cra 15 # 8N - 188
Mariana	Collo Reyes	5	Septiembre 15 de 2004	Cra 13 73AN - 27
Nathalia	Leguizamo Estela	3	Abril 21 de 2007	Torre C apto 605C
Nicolas	Chaves Varona	4	Septiembre 1 de 2006	Calle 6 # 12 - 50
Andres Felipe	Dorado		Febrero 28 de 1986	Calle 18 No. 11 - 98
Angelica Maria	Muñoz Angarita		Abril 2 de 1994	Calle 72 AN No. 7B - 14
Camilo Andres	Hortua Gutierrez		Octubre 20 de 1992	Cra 27 No. 5 - 106
Cesar Augusto	Rosero		Marzo 17 de 1988	Calle 2N # 14 - 42
Diana Carolina	Tolero Jimenez			
Harold Andres	Marin			Cra 50 No. 2C - 52
Ingrid Lorena	Sambony Martinez			Calle 18 No. 4 - 27

BARRIO	TELEFONO	INSTITUCIÓN EDUCATIVA
El Uvo	219803	San Agustin
Villas de San Sebastian	8248374	Hnas Bethlemitas
Pandigando		Academia Militar
Pandiguando	8389755	Hogar Madre de Dios
Los Sauces	8207749	San Agustin
	8382858	Melvin Jones
	8381949	Jose Eusebio Caro
Santa catalina	8385940	Melvin Jones
Cadillal	8205230	Champagnat
Maria Occidente	8301095	Don Bosco
El Uvo	8219803	San Agustin
Palace	8234018	Franciscanas
	8248914	Villas San Sebastian
Nuevo Japon		Escuela Normal Superior de Popayan
El Centro	8242277	San Agustin
		Unidos por Cauca
	8221412	
	8211002	Marinita Otero
San Sebastian	3213136575	Arco Iris
Cadillal	3113639770	
Tomas	8218184 8224469	Bamby del Norte
El Lago	8389208	Jardin Infantil Francisco Jose
Edificio el Patio Bloque	8381636	Madre Laura
	8218786 8211337	Hogar Infantil La Esmeralda
	8386187	Luceritos
	8218825	Luceritos
	8203585	Campestre Americano
	3013717133	Hogar Madre de Dios
Campo Real		Jardin Infantil Castillo del Saber
Valencia	8214035	Melvin Jones
Timbio	8279473	
La Paz	8245852	
	8382774	
	8384776	
Lomas de Granada	8399715 - 229271	
	3155042478 - 8380451 - 8317086	

GRADO QUE CURSA ACTUALMENTE	ENTIDAD DE SALUD	CURSO
Segundo	saludcoop	Danza Infantil
Quinto	S.O.S	Danza Infantil
Cuarto	S.O.S	Danza Infantil
Primero	S.O.S	Danza Infantil
Tercero	Nueva E.P.S	Danza Infantil
Cuarto	Nueva E.P.S	Danza Infantil
Octavo	Aseguradora Solidaria de Colombia	Danza Infantil
Segundo	Comfenalco	Danza Infantil
Septimo	Coomeva	Danza Infantil
Octavo	Coomeva	Danza Infantil
Sexto	SISBEN	Danza Infantil
Cuarto	Nueva E.P.S	Danza Infantil
Primero	Unidad de Salud Unicauca	Danza Infantil
Octavo	SISBEN	Danza Infantil
Septimo	Caprecom	Danza Infantil
Primero	saludcoop	Danza Infantil
Quinto	Caprecom	Danza Infantil
Primero	Nueva EPS	Danza Infantil
Jardin	saludcoop	Semilleros
		Semilleros
Prejardin	Policia Nacional	Semilleros
Parvulos	Salud Vida	Semilleros
		Semilleros
Primero	Cosmitet	Semilleros
	Nueva EPS	Semilleros
Trancision	Coomeva	Semilleros
Jardin	S.O.S	Semilleros
Prekinder	Nueva EPS	Semilleros
Primero	Saludcoop	Semilleros
Prejardin	Comfenalco	Semilleros
Transicion	Saludcoop	Semilleros
		Danza
		Danza
		Danza
		Danza
		Danza
	Saludcoop	Danza
		Danza

Jaime Orlando	Bonilla Medina		Diciembre 13 de 1968	Calle 6 No. 3 - 09
José Antonio	Arteaga Cerón	26	Diciembre 21 de 1984	Calle 70AN No. 6 - 71 Bloque Q
Laura Marcela	Hortúa Gutierrez	21	Enero 22 de 1989	Cra 27 No. 5 - 106
Lina Marcela	García	17	Marzo 7 de 1993	Cra 1C No. 27AN 30
Nancy Yannette	Perafan Burbano			Cra 27A No. 5A - 114
Oscar Eduardo	Cerón Ruiz	29	Marzo 4 de 1981	Calle 18 No. 22 - 56
Paola Andrea	Ruiz Vivas	27	Junio 23 de 1983	
Paula Andrea	Caicedo Gallego	25	Abril 28 de 1985	Bloque E apto 201
Rocio Alejandra	Paz Solarte	19	Noviembre 3 de 1991	Calle 23 No. 5A - 10
Sandra Marcela	Achipiz Meneses	12	Febrero 9 de 2008	Cra 11 No. 7 - 43
Sarai	Solarte Orozco	25	Agosto 24 de 1985	Cra 11 No. 2 - 16
Victor Alexander	Sanchez Rengifo	12	Febrero 23 de 2008	Cra 7 No. 21N - 22
Paola Andrea	Vasquez Montes	33	Enero 2 de 1977	Cra 15 No. 4 - 38
Fabio David	Diaz Chaves	18	Febrero 19 de 1992	Calle 2 Norte No. 13 - 96
David	Paz Arteaga	17	Abril 30 de 1993	Calle 3 No. 17 - 27
Pablo Andres	Diaz Zuñiga		Febrero 24 de 2008	Cra 21B No. 2 - 92
Jasmin	Jurado	14	Enero 16 de 1996	Cra 18AN No. 13 - 107
Natalia	Gutierrez Cano	15	Enero 31 de 1995	Cra 13A No. 1 - 30
Adriana Nereyda	Estela Moncaleano	34	Julio 2 de 1976	Apto 605C
Yeny	Perez Ceballos	35	Enero 20 de 1975	Timbio
Jose Antonio	Palechor Anacona	35	Diciembre 3 de 1975	Cra 12 No. 22 - 39
Alexander	Palechor Anacona	33	Diciembre 20 de 1977	Cra 12 No. 22 - 39
Catalina	Solis	18	Agosto 22 de 1992	Transversal 3A No. 21 - 89
Katerin	Garces Reyes	22	Mayo 23 de 1988	Cra 23 No. 7 - 67
Jennifer Karime	Beltran	16	Septiembre 7 de 1994	Cra 8 No. 23 - 04
Karen Daniela	Jimenez Valverde	16	Abril 25 de 1994	Calle 15 No. 17 - 115
Jhon Eduardo	Balanta	24	Abril 13 de 1986	Calle 2N No. 13 - 67
Cristian Andres	Meneses Ruiz	31	Mayo 27 de 1979	Calle 2N No. 14 - 25
Alexander	Bojorge Chaves			Cra 25 No. 15 - 28
Frank Yeith	Cuaspud			Cra 33 No. 6 - 30
Hugo Laureano	Chaves Espinosa			Calle 2A Norte No. 13 - 96
Hugo Alejandro	Días Chaves			Calle 2 No. 13 - 96
Julian Camilo	Gonzales Martinez			Cra 19 No. 8C - 17
Luis Fernando	Guerrero Rodriguez			Cra 15A No. 20N - 57
Mario Tito	Martinez			Cra 2B No. 2 - 44
Jose Alexander	Montaño Muñoz			Cra 8AE No. 11 - 36
Daniela	Muñoz	12	Agosto 18 de 1998	Cra 8 No. 10 - 06
Jose Jaczo	Perez Hernandez			Cra 13 No. 12A - 16

	8242277 - 3128067904
	8247032 - 8214046
	8382774 - 3113510139
Ucranica	3128461578 - 8202594
	8217826 - 317552495
Timbio	8278333 - 3116132656
	3128714365 - 3127760878
Santa Catalina	8385940 - 3003477173
Comuneros	8224469
	3113900321
	3173594696
	8203336 - 311317 0911
	3174338869
	8382580
Pandiguando	8214046 - 3165048166
Pandiguando	3103979006 - 3173805477
	8219440 - 3184783120
	3174535947
Campo Real	3152693808
Vereda el llanto	3148939619
	3148896370
	3173166131 - 8223522
Calicanto	3136817084
Obando	3152815226
Tejares	3152815226
La ladera	8381722
	3122204272 - 8365446
	3173071592
	8216817 - 3177352473
San José	8300319 - 8303840
	8382580 - 8364381
	8382580 - 8364381
	8212334
	8234979
	8240217
	8388298
	8393837
	8387017

Danzas, escuela de musica.	
Danzas	
Danzas	jaac842@hotmail.com
Danzas	lamahogu@hotmail.com
Danzas	
Danzas	nanya1216@hotmail.com
Danzas	oscare321@hotmail.com
Danzas	paolita2048@hotmail.com
Danzas	psicocaicedo@hotmail.com
Danzas	alejita_883@hotmail.com
Danzas	sanmarce10@hotmail.com
Danzas	princesita0724@hotmail.com
Danzas	alexin2104@hotmail.com
Danzas	andrea-vasquezm8@hotmail.com
Danzas	lapulgatutu_9202@hotmail.com
Musica	jijuechulo@hotmail.com
Escuela de Danzas	
Escuela de Danzas	nenita_1643@hotmail.com
Escuela de Danzas	natica-131@hotmail.com
Escuela de Danzas	adry.estela@gmail.com
Escuela de Danzas	
Escuela de Danzas	
Escuela de Danzas	alexpa1@hotmail.com
Escuela de Danzas	alca9222@hotmail.com
Escuela de Danzas	kateringarcas@hotmail.com
Escuela de Danzas	kateringarcas@hotmail.com
Musica	karenina@hotmail.com
Musica	jhone1304@hotmail.com
Musica	cristian_potis1@hotmail.com
Danzas	
Chirimia (adultos mayores)	
Chirimia (adultos mayores)	
Musica Infantil	
Escuela	
Chirimia (adultos mayores)	
Chirimia Infantil	
Chirimia Infantil	
Musica Mayores	

Yeisson Jesus	Perez Pardo		Diciembre 27 de 1989	
Eva Lucidia	Quintana	53		Calle 7A No. 33 - 33
Fernando Enrique	Restrepo	7		Calle 6 No. 12 - 50
Paula Andrea	Salazar	18		Cra 17A No. 2A - 04
Jesus Gerardo	Valdes Rivera	65		Calle 14 No. 24 - 105
Paola Andrea	Vasquez			Transversal 18 No. 19BN - 20
Claudia Yuri	Velasco	24		Calle 8 No. 21A - 86
Jaime Alberto	Villamues Lopez	28		Cra 43 No. 1A - 31
Eva Maria	Solano Muñoz	5	Febrero 15 de 2005	Cra 8 No. 10 - 06
Alex Ramiro	Hernandez			Calle 29 No. 1A-95
Ivan Fernando	Hernandez			Calle 29 No. 1A-95
Jonatan	Mosquera			Cra 12 No. 3-61
Mariana	Certuche Romero			Cra 40 No. 3-48
Sara Lucía	Roa Hoyos			Cra 14 No. 12A - 15
Laura Isabela	Valdes			Calle 12 # 193 - 32
Juliana	Chicaiza Estela			Cra 2 No. 22BN - 115
Nelson Dario	Pantoja			Cra 18A No. 12C-05
Jesús	Valdés			Calle 2A No. 29-50
Juan Jose	Chamizo			Julumito
Victor Manuel	Chaves			Cra. 1 No. 9-55
Miguel Angel	Vasquez			Calle 69A No. 5-38
Favio Elvis	Galindez			Calle 25B No. 8-14
Sergio Daniel	Cordoba			Cra 31 No. 3-17
Deisy Piedad	Yande			Cra 20A No. 10-28
Santiago	Sambony			Calle 35AN No. 2-20
Juan Diego	Hurtado			Calle 72N No. 12-46
Luis Estiven	Salazar			Cra 40 No. 6-41
Daniel Alfonso	Salazar			Cra 40 No. 6-41
Andres Felipe	Bucheli Hernandez			Calle 6AN No. 5A-10
Paulo Santiago	Paz Velasco			Cra 14 No. 1N - 32
David	León Girón			Cra 16 No. 20A-26
Oswaldo	Escobar			Calle 2 No. 42A-16
Maria Alejandra	Meneses			Calle 73BN 12A-27
Juan Jose	Lopez			Calle 126BN No. 6B-57
Viviana	Martinez			Cra 15 No. 1N-30
Isabella	Benavides Jordán			Cra 17 No. 2N-25
Andres Camilo	Palechor			Calle 76N No. 5-76
Daniel	Muñoz			Cra 8 No. 10-06
Paulina Lida	Valencia			Cra 19 No. 8C - 17
Monica Vanessa	Piamba			Cra 14 No. 10A-09
Julian Esteban	Agredo			Cra 39 No. 6B-83
Fabian David	Mojomboy			Cra 16-61N 106
Diana Cecilia	Mojomboy			Cra 16-61N 106
Libia	Chaves			Calle 9 No. 17-10
Monica Yineth	Hurtado Sanchez			Cra 6 No. 71N-35
Nathalia	Orozco Hurtado			Cra 6 No. 71N-35
Jasmín	Jurado			

	8217643
	8381865
	8227701
	8210118
	8218625
	8234766 - 8222145
	8217066 - 8213551
	8302964 - 8305302
	8393837
	8236466-3113614023
	8236466-3206154186
Cadillal	3207045274
Maria Occidente	8225217-3146536262
Colombia I etapa	8233496-3148479381
	8218786-3148394838
Campo Real	8303406-3158497905
El Pajonal	8369641-3128807888
Junin	8224450-3113363920
Julumito	3183306852
Santa Ines	8391975-3127776067
La Paz	3148603799
Nuevo Japón	8220831-3128361381
La Sombrilla	8391741-3146560573
Retiro Bajo	8219306-3128878158
Villa del Prado	8368856-3128953186
Palmas	8249672
Consozial	8381256-3162944807
Consozial	8381256-3162944807
La Paz	8363536-3216366904
El Cadillal	8325250-3117171183
Nueva Granada	8382900-3136034193
Maria Occidente	8303099-3153914061
Villas de San Sebastian	8369990-3117488393
Palacé	8234018-3155543325
El Cadillal	8380191-3146122335
Villa Paula	8243248-3146020223
Villa del Norte	3117525835
San Camilo	3104955281
La Esmeralda	8212334
Las Americas	8369958-3006745850
Colombia II etapa	8301691-3127913996
El Potón	8326386-3136605169
El Potón	8326386-3136605169
Esmeralda	3207020258
La Paz	8245586-3146950467
La Paz	8245586-3207295874

Chirimia Mayores
Danzas
Danzas
Musica
Musica - Chirimia
Guitarra - Tambor
Tambor - Mates - Carrasca.
Flauta
Danzas
Danzan infantil.
Danzas
Guitarra -Flauta
Chirimia
Chirimia Infantil
Danzas
Escuela Chirimia
Representativo
Mayores
Chirimia Infantil
Chirimia Infantil
Chirimia
Chirimia
Percusión
Percusión-Flauta
Chirimia
Flauta Traversa
Escuela de Danzas
Danzas
Guitarra
Guitarra
Chirimia-Organeta
Flauta Traversa
Chirimia
Guitarra
Chirimia-Flauta Traversa
Guitarra
Piano
Musica
Escuela
Escuela

CONCLUSIONES

- ♣ La Falta de herramientas (Diagnóstico Empresarial, manual de procesos y procedimientos, Indicadores de Gestión, Blog, Encuestas) dificulta el buen funcionamiento y desarrollo de la misma. Es bastante importante el uso del método DOFA como herramienta de análisis de vulnerabilidad y como planificación estratégica.
- ♣ La creación del manual de procesos y procedimientos de la Fundación Cultural Aires de Pubenza contribuye a la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas al personal y propicia la uniformidad en el trabajo.
- ♣ La creación del manual de procesos y procedimientos permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando la repetición de instrucciones.
- ♣ La creación del manual de procesos y procedimientos de la fundación ayuda al incremento de la eficiencia, la calidad y la productividad del personal para asumir responsabilidades.
- ♣ El manual de procesos y procedimientos Auxilia en la inducción del puesto, el adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades.
- ♣ El manual de procesos y procedimientos aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ♣ Los Indicadores de Gestión permiten evaluar el desempeño de la Institución frente a sus objetivos, responsabilidades y metas con los grupos de referencia.
- ♣ Los Indicadores de Gestión permiten señalar desviaciones sobre las cuales tomar acciones correctivas o preventivas a la hora de comparar el desempeño del Instituto con algún nivel de referencia.

- ♣ Los Indicadores de Gestión Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- ♣ El establecimiento de Indicadores de Gestión reduce drásticamente la incertidumbre, la angustia, y la subjetividad, con el consecuente incremento de la efectividad de la Institución y el bienestar de todos los trabajadores.
- ♣ Los Indicadores de Gestión generan un proceso de innovación y enriquecimiento de trabajo diario.
- ♣ El blog permite dar a conocer los servicios ofrecidos por la fundación.
- ♣ La base de datos proporciona la información necesaria y útil de los estudiantes, lo que genera una mayor eficiencia en los procesos.
- ♣ De las encuestas realizadas se pudo concluir que los padres de familia, desean que sus hijos ingresen a Fundación Cultural Aires de Pubenza, debido a que consideran que es importante que ocupen su tiempo en actividades culturales.
- ♣ De las 75 personas que evaluaron la calidad de los servicios ofrecidos por Fundación Cultural Aires de Pubenza, 55 de ellas la consideran excelente.
- ♣ La calidez y la responsabilidad son los dos principales factores que caracterizan el servicio del personal de la Fundación Cultural Aires de Pubenza.
- ♣ El gusto por su labor y el grado de conocimiento son los dos principales factores que caracterizan el servicio del personal docente de la Fundación Cultural Aires de Pubenza.
- ♣ La calidad de los instrumentos y la disponibilidad de la planta física son los dos principales factores que caracterizan la infraestructura de la Fundación Cultural Aires de Pubenza.

RECOMENDACIONES

- ♣ Durante el trabajo desarrollado en la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”, se pudo evidenciar que es de suma importancia que se comience a desarrollar los diferentes procesos con base en un manual de procesos y procedimientos, para así mejorar la realización de las actividades cotidianas.
- ♣ Fomentar el trabajo desarrollado con las instituciones municipales y departamentales como la Gobernación y la Alcaldía, mediante un equipo de trabajo específico para gestionar la participación de la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”, en las diferentes actividades fomentadas por estos entes.
- ♣ Realizar jornadas de apoyo que vinculen a los instructores, padres de familia y estudiantes con la Fundación, para así crear un compromiso con la institución y además generar sentido de pertenencia por la misma.
- ♣ Realizar un cronograma de actividades anuales, que generen recursos económicos para crear un fondo pro eventos a los cuales deba asistir la Fundación.
- ♣ Crear grupos semanales de estudiantes, los cuales estarán encargados de mantener la Fundación de una forma agradable y propicia para la realización de las actividades diarias.
- ♣ Actualizar continuamente cada una de las herramientas suministradas en esta labor, con el fin de seguir haciendo uso de las mismas.
- ♣ Fomentar en los estudiantes la preservación de su cultura y patrimonio artístico.
- ♣ Realizar continuamente reuniones informativas con los padres de familia con el fin de dar a conocer el rendimiento de los mismos, además de crear compromiso de los estudiantes que se encuentren en un nivel bajo o básico.
- ♣ Realizar continuamente campañas de publicidad que hagan que la fundación se muestre continuamente y se posicione en la sociedad y por ende con sus clientes potenciales.

BIBLIOGRAFIA

- ♣ Estudio de diagnóstico organizacional realizado por la Fundación Saldarriaga Concha.
- ♣ Herramienta Diagnóstico Fundación Saldarriaga Concha
- ♣ Indicadores de Gestión SOPORTE & CIA. LTDA.
- ♣ Manual de Procesos y Procedimientos FODESEP (Fondo de Desarrollo de la Educación Superior).
- ♣ Manual de Procesos y Procedimientos Versión 1.0 Mayo de 2005 Colegio Mayor del Cauca
- ♣ Manual de Procesos y Procedimientos Versión 2 INVEMAR 2005.
- ♣ Herramientas de Marketing (revista anual Universidad Nacional de Colombia)
- ♣ CASTAÑEDA, Pacheco. Indicadores Integrales de Gestión. McGraw-Hill
- ♣ LINARES Vélez, Guillermo. Como hacer procedimientos. Ed. FILIGRANA E.U. 2002.
- ♣ MARTINEZ, Rigoberto. Los Manuales de Procedimientos. Ed. ACAP.
- ♣ MARTINEZ Lozano, Guillermo Hernán. Control Global de Gestión. Editorial Dike.
- ♣ MUÑOZ, Luis. Como implementar un Sistema de Control de Gestión en la práctica. Editorial Gestión 2000, 2002.
- ♣ ORTIZ Ibáñez, Luis Orlando: (2010) Manual de procesos y procedimientos. Bases estratégicas y organizacionales.

- ♣ SALGUEIRO Anabitarte, Amado. Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando 2001
- ♣ SERNA, Gómez H. Índices de Gestión 3R, Bogotá, 2003.
- ♣ Gómez Francisco (1993). Sistema y Procedimiento Administrativo, Caracas: Editorial Frigor.
- ♣ Hurtado de Barrera, Jacqueline (1999), Metodología de la investigación, Caracas: fundación Sypal
- ♣ Melinkoff Ramón (1990), Los Procesos Administrativos, Caracas: Editorial Panapo, (1ra. Edición)
- ♣ Pino, Ángela (1998), El Control Administrativo (Instituto Universitario de Tecnología de Administración)
- ♣ Sabino Carlos (1997), Metodología de la investigación, Caracas: Editorial Panapo.

CIBERGRAFIA

- ♣ www.genialconsultora.com.ar/.../diagnósticos/diagnósticos.htm/
- ♣ www.valoryempresa.com/.../gestion_indicadores1.htm
- ♣ www.espaciologopedico.com/.../glosariodet.php?ld...
- ♣ www.dib.unal.edu.co/investigacion/proyectos.html
- ♣ www.icesi.edu.co/biblioteca/catalogo_publico_por_materias/titulos.php

FUENTES DE DATOS PRIMARIOS

- ♣ Información suministrada por Víctor Hugo Chávez (Encargado de la Fundación Cultural Aires de Pubenza “FUNCAP”)

GLOSARIO

Acción de mejora: Resultado directo de la búsqueda de soluciones a los puntos débiles detectados.

Actividad: Es²⁷ un conjunto de operaciones o tareas ejecutadas en un área específica para realizar un procedimiento. Generalmente corresponden al desarrollo de los objetivos específicos.

Archivo: Datos almacenados en cintas, discos, documentos para el procesamiento de datos y como medio de inspección pericial

Criterio: Norma para conocer la verdad, juicio o discernimiento.

Cuadro de mando: Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones, y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección y a las funciones responsables una visión comprensible del negocio o de su área de responsabilidad. La información aportada por el cuadro de mando, permite enfocar y alinear los equipos directivos, las unidades de negocio, los recursos y los procesos con las estrategias de la organización.

Despliegue: Metodología desarrollada con el propósito de trasladar los objetivos estratégicos de la organización a las distintas funciones y niveles de la organización.

Diagnóstico Empresarial: constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo.

Diagrama de Flujo: Representación gráfica de una sucesión de hechos y operaciones.

Documentar: Demostrar por medio de evidencias algo que se haya realizado.

Dofa : es²⁸ una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas. DOFA es el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Educación inclusiva: Es²⁹ un enfoque educativo basado en la valoración de la diversidad como elemento enriquecedor del proceso de enseñanza aprendizaje y

²⁷ Fuente: Manual de Procesos y Procedimientos Versión1.0 Mayo de 2005 Colegio Mayor del Cauca

²⁸ www.scribd.com/doc/4086446/Matriz-Dofa

²⁹ www.espaciologopedico.com/.../glosariodet.php?id...

en consecuencia favorecedor del desarrollo humano. El concepto de educación inclusiva es más amplio que el de integración y parte de un supuesto destino, porque está relacionado con la naturaleza misma de la educación regular y de la escuela común. La educación inclusiva implica que todos los niños y niñas de una determinada comunidad aprendan juntos independientemente de sus condiciones personales, sociales o culturales, incluidos aquellos que presentan una discapacidad. Se trata de una escuela que no pone requisitos de entrada ni mecanismos de selección o discriminación de ningún tipo, para hacer realmente efectivos los derechos a la educación, a la igualdad de oportunidades y a la participación. En la escuela inclusiva todos los alumnos se benefician de una enseñanza adaptada a sus necesidades y no sólo los que presentan necesidades educativas especiales

Eficacia: Capacidad para producir el efecto esperado.

Eficiencia: consiste en el mejor aprovechamiento de los recursos financieros, humanos, físicos y técnicos, permitiendo su mejor combinación, con miras al alcance de los objetivos institucionales.

Estrategia: Plan estructurado para lograr los objetivos.

Gestión: Todas aquellas actividades que en forma integral asume la organización con el propósito de los obtener los objetivos y metas que a través del proceso de planeación se a propuesta.

Identidad corporativa³⁰: es la identidad visual y física (concreta) con la que relacionarán tu empresa, es la imagen que detentará el aspecto mediático de tu organización, y es el impacto que le darás a tus clientes cuando te conozcan o escuchen hablar de ti.

Puede comunicarse y proyectarse, pero es muy difícil cambiarla: constituye el verdadero eje sobre el que gira la existencia de la organización. Los programas de identidad corporativa deben considerarse evolutivos; las ideas y la filosofía no cambian de la noche a la mañana.

Imagen corporativa: Conjunto de cualidades que los consumidores atribuyen a una compañía. Podría decirse que la imagen corporativa es aquello que la empresa significa para la sociedad.

La imagen es mucho más fácil de cambiar que la identidad. Una imagen positiva puede volverse negativa muy rápidamente.

³⁰ www.portafolioblog.com/.../que-es-la-identidad-corporativa-y-de-que-se-compone/

Indicador: Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Indicadores de Gestión: son³¹ medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Manual: Un manual es³² una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

Medición: Acción y efecto de medir, de comparar una cantidad con su respectiva unidad, con el fin de averiguar cuántas veces está la unidad contenida en la cantidad.

Medida: Expresión del resultado de una medición.

Métrica: Criterio de medición

Misión: Declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización.

Objetivo: Algo ambicionado o pretendido.

Objetivo del proceso: Lo ambicionado o pretendido, relacionado con los resultados del proceso.

Parámetro: Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.

plan estratégico: Proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y asignando recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

Plan padrino³³: consiste en ayudar económica y afectivamente a su ahijado con un aporte mensual, garantizando su educación, recreación, deporte, atención

³¹ www.valoryempresa.com/.../gestion_indicadores1.htm

³² Fuente: Universidad Nacional de Colombia

³³ Fuente: Instituto Niño Jesús de Praga

terapéutica, pero más importante aún, estar al tanto de sus avances, su desarrollo y el mejoramiento de su calidad de vida.

Procedimiento: Para definirlo técnicamente, el procedimiento es “la gestión del proceso”. Es como cuando hablamos de administración y gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios.

Proceso: Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.


Propietario del proceso: Persona responsable de la gestión del proceso asignado y por tanto de sus resultados, de su rentabilidad y de la organización necesaria para el óptimo funcionamiento del proceso.

Visión: Declaración en la que se describe cómo desea ser la organización en el futuro.

ANEXOS

ANEXO A

FORMATO DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

 <p style="font-size: small; text-align: center;">"Arte y Cultura ... Compromiso de Vida"</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PROCESO:		
	PROCEDIMIENTO:		
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
DIAGRAMA DE FLUJO			
ELABORO:	REVISO:	APROBO:	

INSTRUCCIONES

Proceso: Escribir el nombre que tiene el proceso o el nombre con el cual se identifica en el Instituto, antecedido del código en la descripción del mismo.

Procedimiento: Indicar el nombre del procedimiento antecedido del código, dado por el código del proceso al cual corresponde más un número consecutivo de dos dígitos.

Descripción de la actividad: Incluir lo que se debe hacer en ella para cumplir el procedimiento.

Dependencia: Definir qué área de la Institución responde por la actividad en descripción.

Responsable: Denominación del empleo que debe realizar o responder por la actividad.

ANEXO B

FORMATO CONTROL DE ACTUALIZACIONES

FECHA			CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO MODIFICADO	ACTUALIZADO POR
DÍA	MES	AÑO		

INSTRUCCIONES

Fecha: Día, mes y año de realizada la actualización.

Código y nombre del proceso o procedimiento: Código y nombre del proceso o procedimiento modificado.

Actualizado por: Nombre del funcionario que realiza la actualización.