



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución No. 15 del 31 de octubre de 2012

**LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y
DESARROLLO HUMANO**

**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL AL PROGRAMA EL
MESÓN DEL BUEN SAMARITANO DE LA
CORPORACIÓN SOCIAL CRISTIANA, VILLAVICENCIO –
META, COLOMBIA, 2019**

Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Licenciada en
Trabajo Social y Desarrollo Humano

Irene Paola Quiñonez

Tutor: Margot Carrillo

Panamá, mayo 2019

Dedicatoria

A Dios por permitirme el esfuerzo, sabiduría y voluntad hasta culminar dicho propósito personal y profesional. A mi familia, por su apoyo y colaboración. A mi esposo e hijas, ellos son para mí, lo más importante en la vida, y por ellos lo hago prácticamente todo.

Irene Paola Quiñonez.

Agradecimientos

El presente trabajo fue posible gracias a la colaboración de numerosas personas e instituciones. Sin embargo, se desea hacer una excepción a los más inmediatos colaboradores.

Lic. Margot Carrillo. Tutora trabajo.

A la Corporación Acción Social Cristiana. Por su receptividad, apoyo y colaboración durante el proceso llevado a cabo.

A la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencias y Tecnología "UMECIT". Por permitirme ser parte de tan importante familia.

A todos los profesionales en las diferentes disciplinas del saber, que participaron activa y dinámicamente en el trabajo de campo.

A todos ellos mi gratitud y admiración hasta haber alcanzado dicho propósito.

La autora.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivos identificar qué estructura organizacional se aplicó en el programa El Mesón del Buen Samaritano en la Corporación Social Cristiana de Villavicencio; elaborar la estructura organizacional funcional para el Programa El Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Social Cristiana; identificar las funciones de cada cargo las competencias generales y específicas del mismo; establecer un modelo de evaluación de desempeño por competencias utilizando el modelo 360°. La metodología aplicada demandó una investigación cualitativa e información descriptiva; que permitió llevar a cabo la muestra con los habitantes de calle, indigentes y trabajadoras sexuales, resocializando en la Corporación Social Cristiana, a través del Programa El Mesón del Buen Samaritano. Los resultados permitieron establecer participación activa y dinámica de los integrantes, estableciendo con ellos recomendaciones pertinentes con miras a ser más eficaz y eficiente las operaciones. El propósito de obtener un direccionamiento estratégico organizacional de mayor crecimiento, obtención de recursos financieros como ayuda de instituciones públicas y privadas, a nivel nacional. También se destaca que la estructura organizacional se constituye como herramienta fundamental en el desarrollo de la cultura y valores de la corporación. Así mismo, beneficios tanto a los directivos, la corporación, colaboradores y habitantes de calles. Es importante indicar que el desarrollo del diagnóstico permitió establecer en 19 instancia la relevancia de la estructura organizacional, incluye demás las áreas de gestión o funcionales, que ayudan a identificar la jerarquización de la misma, lo cual sirve como herramienta para cumplir con el direccionamiento estratégico y principios corporativos. Al igual, los hallazgos más importantes de la investigación, establecen identificar la problemática abordada. De ahí, la

relevancia de aplicar instrumentos que favorezcan y retroalimenten, con base en las teorías y los aspectos conceptuales y legales de los objetivos propuestos.

Palabras clave: diagnóstico situacional, habitantes de calle, estructura organizacional, evaluación de desempeño, competencias.

Abstract

This work had as objectives identify which organizational structure applied in the program El Meson of the Samaritan's good in the Christian Social Corporation of Villavicencio; develop the functional organizational structure for the Inn of the good Samaritan of the Social Corporation program Christian; identify the functions of each Office General and specific competencies of the same; establish a model of performance evaluation competency using the model 360°. The methodology applied used a qualitative research and descriptive information; that allowed carry out sample street dwellers, homeless and sex workers, resocializando in the Christian Social Corporation, through the programme the Inn of the good Samaritan. The results allowed to establish active and dynamic participation of members, establishing with them relevant recommendations with a view to being more effective and efficient operations. The purpose of obtaining a strategic organizational direction of higher growth, obtaining financial resources as public and private institutions nationwide assistance. Also highlights the organizational structure is constituted as a fundamental tool in the development of the culture and values of the Corporation. Likewise, benefits collaborators both managers, the Corporation, and inhabitants of streets. It is important to indicate that the development of the diagnosis allowed 19 instance establish the relevance of the organizational structure, including other areas of management or functional, to help identify the same ranking, which serves as tool to meet the strategic direction and corporate principles. As well, the most important findings of the research, established to identify the problem addressed. Hence, the importance of implementing instruments favoring and retroalimenten, based on the theories and the conceptual and legal aspects of the proposed objectives.

Key words: situational analysis, inhabitants of street, organizational structure, performance evaluation, competencies.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	17
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	17
1.1 Descripción de la problemática	18
1.2 Formulación de la pregunta de investigación	23
1.3 Objetivos de la investigación	23
1.3.1 Objetivo general.	23
1.3.2 Objetivos específicos.	24
1.4 Justificación e impacto	24
CAPÍTULO II	28
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.1 Bases investigativas	29
2.2 Bases teóricas	31
2.2.1 Indigencia.	31
2.2.2 Características de indigentes.	32
2.2.3 Conceptualización de la indigencia en la ciudad de Villavicencio.	32
2.2.4 Indigente y habitante de la calle.	33
2.2.5 La importancia del Trabajador Social.	37
2.2.6 Hogares de paso.	37
2.2.7 Iglesias solidarias.	37
2.2.8 Carné del Habitante.	38
2.3 Bases conceptuales	38
2.4 Marco Institucional	42
2.4.1 Visión.....	42
2.4.2 Misión.....	43
2.5 Estructura organizacional.....	45
2.5.1 Impacto de la administración en las corporaciones.....	46
2.5.2 Competencia.	48
2.5.3 Tipos de competencia.	49
2.6 Bases legales	53
2.7 Unidades de estudio.....	59
2.8 Operacionalización de las variables	60

CAPÍTULO III	62
ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
3.1 Tipo de investigación.....	63
3.2 Diseño de la investigación.....	65
3.3 Población y muestra.....	65
3.3.1 Población.....	65
3.3.2 Muestra.	65
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	66
3.5 Técnicas de análisis de los datos.....	67
CAPÍTULO IV.....	68
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	68
4.1 Procesamiento de los datos.....	69
4.2 Discusión de resultados.....	69
4.3 Trabajo de campo.....	70
4.3.1 Análisis interpretativo de las entrevistas a los indigentes que asisten al programa del Mesón del Buen Samaritano.....	70
4.3.2 Análisis entrevista a las psicólogas.....	71
4.3.3 Análisis e interpretación entrevista Gestor Social – Gobernación del Meta.....	73
4.3.4 Estructura propuesta: Organigrama sugerido Corporación Cristiana, Programa el Mesón del Buen Samaritano.....	74
4.3.5 Manual de funciones.....	75
4.4 Propuesta Modelo 360º.....	88
CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES.....	107
BIBLIOGRAFÍA.....	108
ANEXOS.....	112

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Definiciones indigencia por diferentes países y autores.	35
Tabla 2. Variables.....	60
Tabla 3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	66
Tabla 4. Manual de funciones Junta Directiva.	75
Tabla 5. Manual de funciones Directora Ejecutiva.....	75
Tabla 6. Manual de funciones Contador Público.	77
Tabla 7. Manual de funciones Revisor Fiscal.	78
Tabla 8. Manual de funciones Coordinador Administrativo y Financiero.....	79
Tabla 9. Manual de funciones Coordinador Técnico.....	80
Tabla 10. Manual de funciones Psicólogo Programa Mesón del Buen Samaritano.....	81
Tabla 11. Manual de funciones Educador (a) equipo.	82
Tabla 12. Manual de funciones servicios generales.	83
Tabla 13. Manual de funciones Trabajadora Social.....	84
Tabla 14. Manual de funciones Enfermería.	86
Tabla 15. Auxiliar de enfermería.....	87
Tabla 16. Escala de puntaje de la evaluación final.	89
Tabla 17. Escala de puntuación para el logro de objetivos individuales.	92
Tabla 18. Escala de valor de los objetivos alcanzados.....	93
Tabla 19. Competencias generales.	96
Tabla 20. Competencias específicas.	96
Tabla 21. Niveles de desempeño.	96
Tabla 22. Porcentaje asignado a los evaluadores.	98
Tabla 23. Niveles obtenidos de acuerdo al puntaje.	99
Tabla 24. Formato de evaluación de desempeño de objetivos.....	102

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. La pobreza monetaria e indigencia en Colombia.	20
Figura 2. La administración en la organización.	47
Figura 3. La administración y su importancia.	48
Figura 4. Interrelación de conceptos.	51
Figura 5. Organigrama.	74
Figura 6. Pasos de las fases de la evaluación.	88

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1. Cámara de Comercio.....	113
Anexo 2. RUT.....	114
Anexo 3. Registro fotográfico.....	115
Anexo 4. Matriz DOFA.....	119
Anexo 5. Los indigentes han caído por fuera del sistema social, volviéndose casi invisibles y olvidados por el resto de la sociedad.....	120
Anexo 6. Registro fotográfico trabajo de campo.....	122
Anexo 7. Entrevista a indigentes de la calle.....	125
Anexo 8. Entrevistas a psicólogas.....	129
Anexo 9. Entrevista al gestor social Gobernación del Meta.....	137
Anexo 10. El vicio reina en las calles de Villavo.....	141

INTRODUCCIÓN

Los habitantes de calle (indigentes), en el que se intenta tener un conocimiento global sobre las problemáticas que conllevan a la formación de este grupo poblacional, que día a día van en aumento. La difícil situación se presenta en las poblaciones menos favorecidas (aparentemente) porque se encontró con gran tristeza personas con varios títulos, políglotas, altos personajes reconocidos socialmente en la ciudad como: abogados, periodistas, modelos y artistas, quienes tomaron la mala decisión en la vida y hoy están en las calles de la ciudad en la indigencia.

En la Corporación Social Cristiana, se tiene establecido el programa denominado el Mesón del Buen Samaritano; lo cual tiene como objetivo acoger y atender a los habitantes de calle en sus necesidades básicas primarias y restablecer sus derechos como ciudadanos, respaldada con la Registraduría, centros de salud municipales y de algunas universidades del contexto que tienen diferentes licenciaturas en ciencias sociales y educación.

En este ámbito, la ciudad de Villavicencio, se ha visto afectada en los últimos 10 años, por el incremento en personas de indigencia (habitantes de la calle), debido a los siguientes fenómenos: conflicto interno armado a nivel departamental; cercanía a la capital de la República, migrantes de otras zonas del país; generando desde luego un problema social complejo, ya que estas personas consumen sustancias psicoactivas, mendicidad generalizada, violencia, alcoholismo, abuso sexual, prostitución, enfermedades, hurto, homicidios, entre otros; fenómenos y eventos todos estos que afectan desde luego la tranquilidad ciudadana y genera zozobra, inseguridad y malestar.

Además de los fenómenos anteriormente mencionados, se presenta día a día una actuación compleja de orden social y económico, donde se percibe la pobreza y miseria generalizada. Así mismo, la falta de políticas públicas que contribuyen al bienestar y calidad de vida de las personas en situación de indigencia, pues cada día llegan más personas, como alternativa de refugio, desamparados, sin alimentos, ningún tipo de salud, sin vestuario; lo que se percibe en las calles de Villavicencio es muy lamentable y requiere la participación activa de todos los actores de la sociedad para desarrollar y formular políticas de mejoramiento de la calidad de vida de dichos grupos humanos vulnerables, así mismo fortalecer programas a través de convenios con diferentes organizaciones, orientar a beneficiarios; como también articular a través de instituciones del orden social, el diseño y ejecución de acciones encaminadas en beneficio de dicha población indigente.

En este sentido, desde la licenciatura en trabajo social, se convierte en un desafío profesional, contribuir a la atención integral, con base al programa el Meón del Buen Samaritano, apoyando permanentemente su esfuerzo para fortalecer la ayuda a la población indigente que no pululan en toda la ciudad de Villavicencio. Además, se siente una pasión estar vinculada con dicho programa referente al componente nutricional (cuchara y tenedor), logrando ayudar a la población vulnerable. Es decir, asistir y proteger a las niñas y niños, jóvenes, adolescentes, adultos y personas de la tercera edad; quienes se ven afectadas en la calle por el alto riesgo y sus condiciones de vida.

No sobra indicar que la Alcaldía de Villavicencio, a través de la Dirección de Grupo de Especial Protección Municipal (2018), establece que existe un promedio de 807 personas habitantes de calle, de las cuales el 57% oscilan entre 29 y 57 años de edad, y el 85% son del género masculino (Méndez, 2018).

Cabe señalar que debido a la falta de albergues y lugares que atiendan las necesidades de esta población se crea la necesidad de hacer una reestructuración organizacional funcional en el Programa El Mesón del Buen Samaritano, al cual se le prestará un apoyo de asesoramiento social, donde se ha creado la jerarquización de la corporación, creando manual de funciones para la delegación de puestos, masificando la parte operativa y productiva, tanto interna y externa logrando incentivar el apoyo en donaciones de los organismos tanto privados como públicos.

Por consiguiente, se toma la decisión de diseñar un proyecto organizacional funcional para el Programa el Mesón del Buen Samaritano, para llevar a cabo la identificación y asignación de responsabilidades a los empleados, que se comprenda con facilidad cada función asignada y el desempeño de sus roles para que realicen tareas similares y se enfrenten a problemas similares con el ánimo de encontrar soluciones y la posibilidad de interacción y respaldos; dejando como resultado la confianza a todos los contribuyentes de donaciones que día a día apoyan a la Corporación Social Cristiana.

La estructura del trabajo presenta los aspectos que a continuación se describen: el capítulo I, establece la contextualización de la problemática, es decir, describe la misma, la cual hace referencia a la situación que dio origen a la investigación, culminando con la formulación de la pregunta de investigación. Se formulan los objetivos de la investigación teniendo en cuenta las acciones que se realizarán para resolver el problema formulado. Por ello, el objetivo general, conlleva al propósito que se persigue con la investigación y los objetivos específicos, los propósitos más detallados. Este capítulo termina con la justificación e impacto demostrando la importancia de resolver el problema de investigación.

El capítulo II, describe la fundamentación teórica de la investigación y refiere a la identificación de bases teóricas, investigativas, conceptuales y legales, incluyen sistemas de variables y operacionalización de las mismas.

El capítulo III, contiene los aspectos metodológicos de la investigación, y tiene como fin establecer como se llevó a cabo, diseñando detalladamente las estrategias para obtener información y las actividades para dar respuesta a los objetivos planteados. Contiene el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos y técnicas de análisis de los datos.

Posteriormente, el capítulo IV, que hace referencia al análisis de resultados, describe el procesamiento de los datos y discusión de resultados.

Finalmente, se establece las conclusiones, que refiere a la presentación del contenido al cual se llega después de haber tratado la temática. Seguido de recomendaciones, así mismo, la bibliografía refiere a la descripción de libros, antecedentes y documentos por diversos autores que versan sobre la temática de estudio. Culminando con anexos, que se agregan al final como cumplimiento del trabajo realizado.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA
PROBLEMÁTICA

1.1 Descripción de la problemática

El Programa el Mesón del Buen Samaritano de Villavicencio, Colombia, actualmente no cuenta con una estructura organizacional funcional establecida, por ende, no permite la buena operatividad del programa. Después de varios trabajos sociales se observa las diferentes problemáticas internas como externas que tienen.

La señora que prepara los alimentos en el programa al grupo poblacional que acude a El Mesón del Buen Samaritano (habitantes de calle), está realizando la función empírica de contabilidad, enfermería, orientación y de profesora en su buena disposición, claro está, esto hace, que muchos empresarios que donan queden con dudas y desaciertos del buen manejo de las mismas.

Debido a esto, no es posible dar a conocer el programa y su accionar en la sociedad como es debido, pues no es posible impulsar a las grandes empresas y diversas ONG en el apoyo de la misión de la Corporación con aportes que contribuyan a su buen desempeño y crecimiento de la misma. El diagnóstico, en la parte interna como tal, el programa ha conocido y sigue repitiendo algunas falencias que obstaculizan su accionar, un ejemplo claro, es la falta de estructurar en las distintas dependencias del programa, la importancia está en que cada funcionario conozca cuál es su rol en el programa y no genere desempeños diferentes a que no le correspondan frente a otros cargos. De continuar dicha problemática, el pronóstico que puede dar el Mesón del Buen Samaritano en la ciudad de Villavicencio, conlleva a que si no se hace las correcciones pertinentes, continúa presentando un servicio a la población en condiciones de indigencia y demás problemáticas sociales de manera inadecuada.

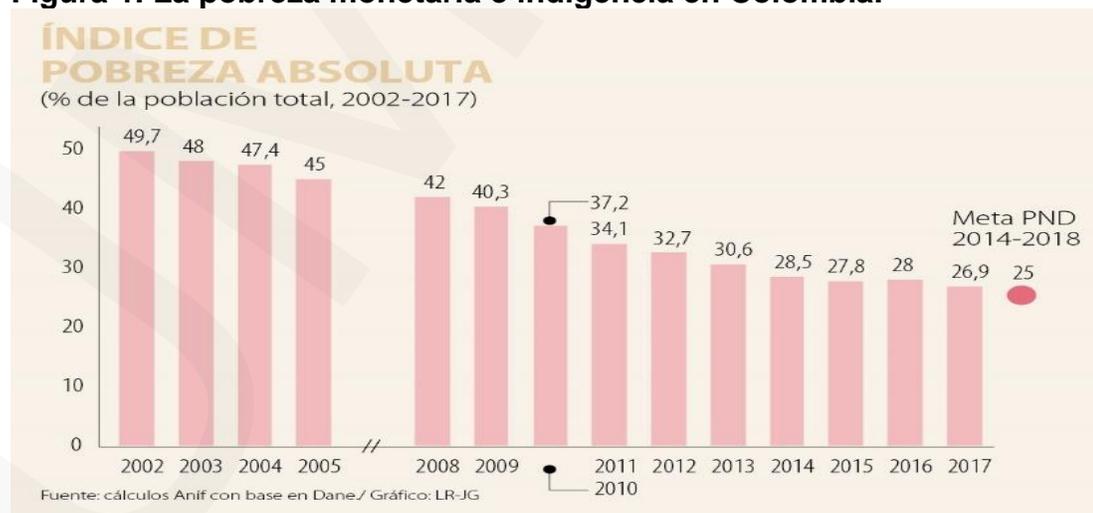
Cabe señalar que cuando no se cuenta con una estructura organizacional definida, limita de manera generalizada y presenta desventajas, si se tiene en cuenta que las administradoras tienden a involucrarse en exceso en el trabajo de los colaboradores y se establece excesiva distancia entre el nivel más bajo y el más alto. Las ventajas de la estructura permiten una supervisión estrecha, control estricto, comunicación, rápida, dinámica y armónica, entre colaboradores y superiores; al igual establece políticas claras y podrá observarse que existe un orden jerárquico y procesos de organización, donde se refleja objetivos, metas y planes, como también expresa autoridad para administrar. Pues “En una organización dada la autoridad es un derecho determinado socialmente para ejercer esa facultad como tal, y está sujeta a cambios” (Koontz y Weihrich, 2013, p. 159).

La autora del presente proyecto, considera que la estructura del Programa El Mesón del Buen Samaritano requiere de hacer distintos tipos de actividades tales como: comprar materias primas, llevar cuentas, planifica el trabajo, manejar el personal, producir y preparar alimentos, prestar un servicio de calidad, hacer mantenimiento a la infraestructura física, maquinaria y equipos y por ende brindar el mejor bienestar y calidad de vida a los beneficiarios del programa. Por consiguiente, cuando se lleva a cabo la administración pertinente se podrá tomar decisiones adecuadas para aprovechar los recursos de la corporación y lograr sus objetivos y metas, al igual que generar confianza, credibilidad, apoyo, solidaridad, iniciativa e incluye habilidades y capacidades que permitirán capacidad de aprendizaje de trabajo, sentido común, detecta oportunidades, capacidad de comunicar. Además de actitudes que enmarcan: persistencia, autoconfianza, optimismo, disciplina, motivación al logro y toma de riesgos razonados. Sin dejar de lado también, valores que lleven inmerso: ética, responsabilidad, honestidad, respeto, lealtad, adaptabilidad, solidaridad y deseo de superación.

En este orden de ideas, no sobra indicar que los recursos donados son en su mayoría por la administración municipal de Villavicencio y depende de su apoyo y colaboración para seguir funcionando. De ahí que al no establecer una estructura organizacional, se verá afectada por respecto a la contratación y difícilmente podrá generar recursos gubernamentales; si se tiene en cuenta que la normatividad vigente en dicha materia, exige su constitución o reconocimiento legal, donde se cumplan con todos los procesos y principios generales para llevar a cabo un desempeño eficaz y eficiente, programática que pueda contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en las personas en condición de indigencia, mediante la concentración y coordinación de acciones interinstitucionales que garantizan la continuación del programa, el acceso de la atención integral, el mejoramiento de la calidad de la prestación del servicio, la promoción de la participación social y la protección frente a potenciales problemas existentes.

A continuación, se ilustra mediante la figura sobre la pobreza monetaria e indigencia en Colombia.

Figura 1. La pobreza monetaria e indigencia en Colombia.



Fuente: (Clavijo, 2018).

En este mismo sentido, según Clavijo (2018), relata que: Los datos más recientes señalan un descenso de la pobreza monetaria absoluta de niveles de 37,2% a 26,9% de la población durante el período 2010-2017, lo cual implica una reducción de -1,5 puntos porcentuales. A pesar de estos grandes logros, en Colombia todavía se tiene casi 13 millones de ciudadanos cuyos ingresos por debajo de \$1 millón/mes (equivalente a 1,3 SML), con los cuales deben sobrevivir familias de dos adultos y dos niños.

Cabe señalar que la pobreza permite mostrar la actuación o condiciones socioeconómicas de la población, que no puede acceder a carente de recursos a satisfacer las necesidades básicas insatisfechas limitando un adecuado nivel y calidad de vida y por ende su accione a mejores condiciones para su sobrevivencia (Pérez de Armiño, 2016).

Para los autores Kellet y Moore (2011), establecen que existen perspectivas interdisciplinarias que hacen referencia a la pobreza extrema y marginalidad, sobre la construcción de un hogar en situación de calle, determinando que el fenómeno de la indigencia es una consecuencia directa de la pobreza y una grave inequidad de la distribución de la riqueza y el poder, a nivel nacional como global.

En este contexto, la desigualdad en Colombia actualmente permite mostrar que el gobierno está sometido a las políticas plasmadas o descritas en papel, pero no se evidencia el esfuerzo por trabajar en el mejoramiento de calidad de vida de la sociedad, menospreciando el trabajo asistencial desde los programas que se manejan en los planes de desarrollo del orden municipal, departamental y nacional, como principal instrumento de la planeación, con el alto contenido social orientado hacia la formación de un ciudadano respetuoso, competitivo, con sentido social, transparente de valor agregado a sus

actuaciones, focalizado en programas dirigidos a la atención de los grupos de población vulnerable con necesidades básicas insatisfechas, como primera favorecida de la acción estatal y la inversión social dentro de la primacía de los principios del interés general sobre el particular la prioridad del gasto público social, dentro de la directrices del programa de gobierno.

Se cita al autor Lemoine (2018), quien establece que las cosas que le dan forma a la vida hacen referencia a la pareja, la familia, el lazo de unión, el trabajo, los sentimientos y la religión. También señala que, para desarrollar el potencial de la gente para orientar las instituciones, para entender la coyuntura política, hay que mirar sin prejuicios. Lo que dicen los medios, es parte de la realidad. Lo que piensa y vive un país enfermo. Y la vida de la gente es más normal y menos traumática. Tienen ingredientes capaces de engendrar alegría y esperanza. Sin embargo, los colombianos quieren y cuidan a sus hijos. Pero el país habla mucho del maltrato y poco del buen trato. Se necesita entonces promover el buen trato y establecer un concepto básico sobre la relación entre padres e hijos que sustituya las viejas creencias generadoras de maltrato. Los padres deben hablar de la vida con todos sus hijos, disfrutarlos, sentirlos y mostrarlos como su principal tesoro.

Lemoine (2018), considera los siguientes aspectos: el carácter es la cualidad del espíritu que le permite a la gente liberarse de las circunstancias. Al mirar el país, se le ve muy esclavo de ellas y carente del carácter que necesita para hacer lo que tiene que hacer.

Colombia está como los malos estudiantes que, a diferencia de los buenos, no encuentran el momento propicio para hacer sus tareas; no educa a sus niños, no emplea a sus jóvenes, no protege a su gente, no evita que la

irrespeten, no fortalece sus instituciones, y por falta de carácter, permite que la arrastren las circunstancias.

Según la firmeza del carácter las personas hacen o dejan de hacer lo que les corresponde de acuerdo con las circunstancias que les toca vivir. Lo paradójico es que siempre que se deja de hacer una tarea que toca hacer, hay que realizarla más tarde en circunstancias más adversas.

Aunque son muchas las tareas que hay que realizar, es posible hacerlas si se usa el conocimiento que ya existe; si se logra un diálogo constructivo con el mundo, y si a cada tarea se le asigna un plan que se siga con persistencia.

Lo malo no es la situación en que nos encontramos, sino la sensación generalizada de que nos vamos por un buen camino. Ésta es fácil de cambiar: basta que mañana todos los niños vayan a la escuela y que no exista un crimen que no rechacemos por unanimidad.

1.2 Formulación de la pregunta de investigación

¿Qué efectos genera el diagnóstico situacional al programa El Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Social Cristiana?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Diagnosticar la situación al Programa El Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Social Cristiana, de Villavicencio, Meta, Colombia, 2019; que

le permita una estructura organizacional estratégica para desarrollar sus operaciones.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Identificar la estructura organizacional se viene aplicando en el programa el Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Social Cristiana de Villavicencio.
- Elaborar la estructura organizacional funcional para el Programa el Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Social Cristiana.
- Establecer las funciones de cada cargo y las competencias generales y específicas del mismo.
- Elaborar un modelo de evaluación de desempeño por competencias utilizando el modelo 360°.

1.4 Justificación e impacto

Fortalecer la protección de los grupos vulnerables, particularmente los habitantes en condición de indigencia (habitantes de la calle), en una labor ardua y que requiere de mucho esfuerzo que involucra a numerosas personas e instituciones y particularmente lograr que exista una estructura organizacional que apoye cada uno de los procesos para llevar a cabo las operaciones de manera eficaz y eficiente, a fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida que viene presentando la población seleccionada, y que requiere integración, coordinación, planificación, evaluación y seguimiento,

toma de decisiones y acciones administrativas que garanticen el bienestar en la prestación de servicios desde la perspectiva social.

En este mismo sentido, abordar la temática de estudio es relevante, si se tiene en cuenta que el apoyo y ayuda a las personas en condiciones de indigencia logren recibir atención, afecto y consideración que viene afectando de forma individual y colectiva su comportamiento social.

Con base en los objetivos propuestos su resultado permitió alternativas de solución encaminadas a realizar diagnóstico de la situación real y actual que vienen presentando; al igual que identificar que estructura organizacional, se tiene para responder a las necesidades, de manera coherente y congruente con la problemática evidenciada; así mismo, identificar las funciones o inventarios de cargos requeridos para el buen funcionamiento organizacional, estableciendo para ello un modelo de desempeño por competencias, utilizando el modelo 360° de la autora Martha Alicia Alles, con respecto a la temática en estudio.

El trabajo beneficia tanto a la organización como a la comunidad indigente que asiste al programa denominado el Mesón del Buen Samaritano, y por ende a la comunidad en general que se ve afectada por sus comportamientos.

Se espera que su resultado permita encontrar soluciones concretas en cuanto a la estructura organizacional requieren para cumplir con su objeto social. Administrar en forma correcta, conlleva a agrupar actividades y personas en aras de gestión o funcionales que permita ampliar en la corporación cargos específicos, existencia de un orden jerárquico, fundamentada en la lógica y la práctica, así como sus ventajas. Buscando con

ello, proporcionar los mejores resultados en la situación que se enfrenten y estableciendo ventajas que conserven tanto la autoridad como la responsabilidad de las funciones principales, contar con medios para lograr un riguroso control desde la gerencia y con la participación activa de todos sus colaboradores que la integran. De ahí, la importancia de coordinar las actividades entre las áreas de gestión; logrando con ello a través de reglas y procedimientos, diversos aspectos de la planeación en función de un desempeño empresarial y social que genere resultados sociales altruistas, solidarios, desarrollando y formulando políticas para el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos indigentes, gestionar recursos a nivel local, nacional, e internacional, para la financiación de proyectos de atención integral a dicha población vulnerable y prestando la atención a los menores de la calle en alto riesgo, contribuyendo al desarrollo integral de la misma, atención humanitaria, entre otras.

Así mismo, estableciendo metas que permitan realizar diagnóstico a la población beneficiaria, contribuir al crecimiento integral, mejorando las condiciones psicológicas, minimizando la prevención de maltrato y consumo de sustancias psicoactivas; fortalecer y sostener programas dirigidos a la población indigente, mediante la ejecución del programa Mesón del Buen Samaritano, como también realizando acciones encaminados a un correcto desarrollo físico y mental, impulsando las prácticas masivas del deporte, atendiendo los problemas de discapacidad que se pueden presentar y contribuyendo a su rehabilitación, salud, alimentación y orientación psicoafectiva, prevención de la drogadicción, prostitución y enfermedades psicológicas que vienen presentando.

En ese mismo sentido, el trabajo social como profesión que se define por la función que cumple en un orden social determinado; interpreta la

problemática desde el ángulo mayor del carácter y los fines del Estado, sin negar la intervención de particularidades intrínsecas y expectativa de la profesión. Es indispensable que como futura profesional se desarrollen habilidades en tema de políticas sociales, el bienestar social y calidad de vida, y su relación con el empeño laboral, contribuyendo a las necesidades crecientes, particularmente la población vulnerable y acudiendo a la atención de las necesidades sociales, del conjunto de la sociedad, entre otras. Por tanto, su impacto se verá reflejado en la sensibilización así el habitante de la calle, si se tiene en cuenta dicha población indigente presenta exclusión social como problema inherente en la ciudad de Villavicencio.

Es evidente entonces, informar y orientar a la comunidad involucrada dentro de la problemática de la habitabilidad de la indigencia de calle, mediante procesos administrativos y psicosociales con el fin de facilitar la inclusión en la localidad y fortalecer su nivel de crecimiento personal y desarrollo integral, como estrategia de sensibilización para la inclusión social, a partir del acercamiento y contacto con los ciudadanos que habitan las calles de Villavicencio (Galeano, 2008, p. 15).

Es importante indicar que la línea de investigación establecida por la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología "UMECIT" y que para el caso específico corresponde a la línea educación y sociedad en el área de desarrollo social y humano, del eje temático "Intervención Social".

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE
LA INVESTIGACIÓN

2.1 Bases investigativas

La investigación desarrollada en el año 2006, por la autora Macarena Alejandra Weason Núñez, sobre las personas en situación de calle reconocimiento e identidad en contexto de exclusión social, en Santiago de Chile. Lo cual tuvo como objeto establecer el rol que las relaciones de reconocimiento tienen en la construcción de identidad de personas en situación de calle. La investigación surge debido a la exclusión social que se presenta. El enfoque metodológico fue cualitativo y los resultados señalan que el reconocimiento se establece como un factor fundamental en la construcción de identidad de personas en situación de calle. Debido a esto, se construye una identidad basada en la percepción de rechazo de su modo de vida, marginación y fracaso personal (Weason, 2006).

En este orden de ideas, Brenes y Chacón (2009), se llevó a cabo la intervención con personas en situación de indigencia: un análisis crítico en 4 organizaciones no gubernamentales, Universidad de Costa Rica. En la investigación se destaca como principal interés dar a conocer las tendencias Neoliberales que dificultan el acceso a los recursos, para la atención de las problemáticas sociales; destacándose el papel de las ONG, como protagonista en el desarrollo de acciones hacia dicha población, creando diversas estrategias para lograr su supervivencia en un contexto de alta demanda. El enfoque de investigación es cualitativo y sus conclusiones muestran que se desarrolló en un periodo de 2 años y medio, trabajando en torno a la indigencia e involucrando actores de la sociedad civil y definiendo que la indigencia es una situación y no una condición, porque este último término hace alusión a algo permanente e inherente a la persona que impide la posibilidad de superarla. Sin embargo, gran parte de las instituciones y personas involucradas en esta población utilizan

constantemente el término condición para referirse a la indigencia. También se identifica las causas de la indigencia como condiciones de la misma.

Como otra investigación realizada en la Universidad Tecnológica de Colombia, la autora Arbeláez (2009), realizó el estudio sobre el consumo cultural sobre los menores de edad que en estado en situación de calle o se encuentran en riesgo de la misma. Su enfoque fue de tipo cualitativo, sus objetivos conllevaron a: estudiar la influencia que tiene en los menores de edad habitantes de la calle de la ciudad de Pereira, el consumo que hacen a través de los medios de comunicación; analizar el papel de las instituciones de acogida y de sus educadores frente al consumo mediático de los menores de edad habitantes de la calle de la ciudad de Pereira; reconocer el consumo mediático de estos niños desde el punto de vista de esos menores de edad que han estado en situación de calle, también desde la perspectiva de sus educadores, así mismo desde la visión de los diferentes autores y del investigador de este trabajo de grado; comprender el reconocimiento que tienen los menores de edad de los mensajes institucionales sobre los niños de la calle; evaluar la manera como los medios de comunicación abordan la problemática de los niños de la calle.

Las conclusiones permiten establecer que los niños que viven en situación de calle, los medios de comunicación jugaron un papel relevante en el diario transcurrir en estos menores de edad. La información noticiosa sirvió para informar y solicitar sensibilización por parte de la comunidad para que apoyaran la inclusión de esta población y se generara un grado de responsabilidad a través de docentes, profesionales, entidades pertinentes.

Finalmente, los autores Cuesta y Zuluaga (2009), utilizando un enfoque cualitativo, establece las siguientes conclusiones: La intención de la

referenciación es brindar a los participantes del comedor alternativas de solución a problemas o situaciones, que les permitan sentir la presencia y gestión de las entidades públicas o privadas que están a su servicio, con el fin de mejorar sus condiciones y calidad de vida. Por esta razón no se debe exigir el mínimo de 50 referenciados, por el contrario, debe permitir que el participante solicite la remisión por voluntad propia impulsado por la necesidad creada.

Es imperativo resaltar que el 98% de los participantes encuestados realizan el aporte voluntario de la cuota de corresponsabilidad y de ellos 69,77% no saben en qué se invierten los aportes voluntarios, no se les ha informado adecuadamente que pueden hacer uso de estos recursos si se organizan para desarrollar iniciativas o proyectos productivos, buena parte de ellos piensan que el aporte voluntario sirve para ayudar a mantener el comedor. Para dar solución a esta necesidad planteamos que los integrantes de Comité de usuarios junto con el Coordinador del comedor sean los responsables de hacer claridad sobre la destinación final de estos recursos y sus posibilidades de uso al interior del comedor.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Indigencia.

Es un asunto de las políticas económicas del país hablando desde el marco legal, porque existiendo leyes y programas no generan los suficientes recursos para poder atender a esta población. Por ende, la falta de ingresos propios dificulta la satisfacción de sus necesidades básicas primarias (vestido, alimento). La característica principal de la indigencia lo traduce en serias dificultades para cubrir sus necesidades, además Es un fenómeno muy actual en las sociedades modernas, especialmente en lo que hace al ámbito urbano.

En muchas de las grandes ciudades del planeta podemos observar un triste contraste entre aquellas personas que poseen todo o que al menos tienen sus derechos básicos satisfechos y aquellas que a diario son vulneradas y rechazadas por la sociedad.

2.2.2 Características de indigentes.

Es evidente que la condición física, mental, psicológica y económica en el indigente priva de sus necesidades básicas como: la alimentación, la vivienda, la educación, la asistencia sanitaria o el acceso al agua potable e intenta sobre vivir. Pretende resistir las inclemencias de la calle y enfrentarse a la vida en condiciones inestables. Como resultado no cubre sus necesidades básicas y son inexistentes todas las oportunidades que le ofrecen al ser humano calidad y esperanza de vida. (Ver anexo 5).

La indigencia es el resultado de causas multifactoriales, tales como: el abuso de sustancias psicoactivas y alucinógenas (drogas –alcohol) trastornos mentales, violencia familiar, social, y ruptura de vínculos afectivos, delincuencia, vejez relacionada con ausencia de apoyo familiares y seguridad social y desastres naturales.

2.2.3 Conceptualización de la indigencia en la ciudad de Villavicencio.

Una de la propuesta establecidas en el plan de gobierno del alcalde de la ciudad de Villavicencio, el doctor Juan Guillermo Zuluaga 2012-2015 *“Villavicencio incluyente y solidaria con nuestros habitantes de la calle”* un modelo incluyente no puede pasar por alto a la población en miseria, cuyo lugar de hospedaje son las calles y los puentes de la ciudad. Muchos factores han hecho que estos ciudadanos caigan en tal situación sin esperanza de ser

recuperados para sus familias o para la sociedad. El gobierno formulará una línea de atención al habitante de la calle, se creará una red de atención solidaria con todos los organismos que actualmente trabajan sin ningún interés en calmar el hambre y en rescatar de la drogadicción y las calles a nuestros ciudadanos.

2.2.4 Indigente y habitante de la calle.

Tomando como referencia al autor Gómez (2013), conceptualiza que en el plano jurisdiccional la noción de habitante de la calleo indigente fue contemplada por primera vez, por la Corte Constitucional colombiana en una sentencia de tutela en el año 1992, en la que se establecen las condiciones para que un indigente de manera excepcional sea asistido por parte del Estado de forma inmediata en algunas de sus necesidades en razón de su situación de debilidad manifiesta.

Sin embargo, solo hasta el 2013, el legislador colombiano mediante la Ley 1641, define el habitante de calle “Artículo 2(...) habitante de la calle: persona sin distinción de sexo, raza o edad, que hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de forma permanente o transitoria y que ha roto vínculos con su entorno familiar”.

Posteriormente la corte Constitucional hace la diferenciación conceptual entre el habitante de la calle y el indigente aduciendo que todo habitante de la calle es indigente, pero no todo indigente es habitante de la calle.

Tanto la noción de indigente como la de habitante de la calle tienen en cuenta un componente socioeconómico que pone énfasis en la situación de pobreza y un componente geográfico, que en el caso de las personas o grupos

en situación de calle, advierte sobre su presencia en el espacio público urbano, donde transcurren sus vidas, denotando la falta de vivienda, variable que distingue a quienes viven en la calle de otros grupos indigentes (Corte Constitucional de Colombia, Sentencia C-385 de 2014).

Evidentemente, la condición de habitantes de la calle no se agota allí. Como se muestra en los estudios y mejor aún en la realidad, habitar en la calle implica situaciones más complejas que se encuentran por fuera del tenor de estos textos como: el hambre, estar expuesto a la intemperie, a una variedad de enfermedades y quebrantos de salud, estar expuesto a la humillación, al desempleo, a la explotación, al hostigamiento (físico y mental), a la depresión, a la desesperación y probablemente a optar por la vía criminal como medio de subsistencia.

En síntesis, habitar en la calle no es una situación fácil, pero lo que en principio no parece tan evidente, es que esta situación, además de ser producto de problemas psicológicos, pobreza, conflicto, desplazamiento forzado, puede ser resultado también de una decisión deliberada, o no; pero llevada a cabo mediante un proceso íntimo como tal (Aroca et al, 2015).

La indigencia no es sino una parte de la gran malla de situaciones de miseria que decantan de la sociedad colombiana, que a priori, aparecen en las descripciones normativas como un país tan pluralista, incluyente, democrático, solidario, y respetuoso de la dignidad humana (art. 1º Constitución Política de Colombia de 1991), por lo que resulta casi una blasfemia confrontar estos conjuros vertidos en las disposiciones constitucionales con la realidad. Pero si se pretende acabar con las situaciones de desigualdad y pobreza del país, más efectivo que corregirlas, resultaría prevenirlas.

Por otra parte, Nieto y Koller (2016) definen los habitantes de la calle como un fenómeno social, presenta en varias culturas, en muchos países y en varios momentos históricos de la humanidad. La habitabilidad en la calle es un fenómeno más dinámico que estático incluso suele vivirse en forma transitoria, por lo que la persona en situación de la calle podrá ser un término más preciso, que hace referencia desde los siguientes contextos. Por ejemplo, la discusión sobre la definición de habitabilidad en calle en los países desarrollados ha sido reportada y desarrollada en 5 continentes, sin embargo, sus definiciones son variadas. De ahí, que se considera relevantes ilustrar la siguiente definición, no solo entre países, sino incluso al interior de un mismo país.

Tabla 1. Definiciones indigencia por diferentes países y autores.

Países	Concepto	Autores
Naciones Unidas	Presenta dos niveles generales: 1. Habitabilidad en la calle absoluta, la cual es vivida por aquellos que no tienen ningún tipo de vivienda física, y que por lo tanto, viven en la calle, espacios abiertos, en edificios abandonados o incluso en abrigos o instituciones que dan morada nocturna. 2. Habitabilidad en la calle relativa que incluiría en una vivienda física pero no cuenta con estándares de educación y salud.	(Chard, Faulkner & Chugg 2009; Hwang, 2001a, Hwang, 2001b; Nia, Wong & Motamedinia, 2003; Whitney y Glazier, 2004).
Países en vía de desarrollo	Cualquier persona que, voluntariamente o no, decide hacer de la calle su hábitat.	Ramos, Ortiz y Nieto (2009)
Unicef	Grado de conexión con la familia o cantidad de conductas anormales, generando una desviación de las normas sociales, observando desde una perspectiva de la elección racional, la inmersión de la infancia, adolescencia, juventud o adulto en la calle.	Veale (1992)

Fuente: (Elaboración propia, 2018).

Indigente. Persona que carece del sentido de conservación, necesidades básicas, alimento, vestido y techo causando efectos negativos como la exclusión la pérdida económica y afectiva en la sociedad.

Habitante de calle. Personas que, sin importar edad, genero, raza ni religión rompe los vínculos y lazos familiares definitivos y hace de la calle su lugar permanente de vida.

Cuando se hace alusión al Habitante de la Calle, se concibe a éste sólo como un indigente, lo que constituye una concepción equívoca, pues cuando se habla de indigencia “se hace referencia a una categoría económica, la cual indica un estado en el que un individuo es carente de recursos para alimentarse, vestirse, entre otras necesidades básicas que no son satisfechas” (Gronnemeyer, 1996). Esta es la razón por la cual no todo habitante de la calle es indigente y no todo indigente es Habitante de la Calle.

El concepto entre indigente y habitante de la calle permite que exista un procedimiento jurídico diferenciado. En principio, la indigencia es un asunto de las políticas económicas, mientras que la habitabilidad en la calle es un asunto social. El inicio de la política pública colombiana para el habitante de la calle enmarca la preocupación del Estado Social de Derecho por mitigar este fenómeno de miseria, pero esta, resulta ser insuficiente a la hora de eliminar la difícil barrera que separa dichas categorías conceptuales en la realidad.

La Ley 1641 de 2013 intenta combatir la situación de la habitabilidad en la calle a través del restablecimiento de los derechos del individuo, esto es, reparando el daño que ya se ha consumado, y deja por fuera el fantasma de atención al sector que vive en la indigencia, y con ello, todo intento por prevenir

que el indigente adquiriera la calidad de habitante de la calle desde las políticas sociales concretas.

2.2.5 La importancia del Trabajador Social.

En esta investigación se analiza la necesidad de la labor del Trabajador Social con personas habitantes de calle en condición de indigencia del sector de Villavicencio, por medio de la aplicación de técnicas del trabajo social, realizadas en práctica profesional a estas víctimas, se obtiene los resultados esperados satisfactorios y se evidencia la importancia de contratar los servicios profesionales de un trabajador social, para dar paso en el proceso de inclusión y de reconstrucción de los derechos humanos a personas en condición de habitantes de calle de mi ciudad y en Colombia.

2.2.6 Hogares de paso.

Creación de hogares de paso para los habitantes de la calle donde se les brinden opciones para la inclusión a la comunidad, como por ejemplo rehabilitación, capacitación, formación de empleo con el resultado de resocialización. Además de ser un hogar temporal para estos habitantes, adquirirían habilidades que le permitirán reintegrarse a la sociedad y obtener un trabajo digno.

2.2.7 Iglesias solidarias.

Existen comunidades religiosas, fundaciones y grupos ciudadanos que de manera desinteresada ofrecen alimentación y rehabilitación a los habitantes de la calle, sin embargo, estas no poseen los fondos suficientes para llegar a muchas zonas donde la indigencia tiene gran incidencia. La alcaldía de

Villavicencio irá de la mano con estas organizaciones que ampliarán la cobertura de alimentos y rehabilitación a los habitantes de la calle.

2.2.8 Carné del Habitante.

Este programa pretende introducir en el SISBEN a los habitantes de la calle y de esa manera puedan obtener los beneficios que esta entidad presta. También cabe aclarar que de esta manera se tendría un registro de ellos para evitar problemas de seguridad, haciendo un control de censo poblacional.

2.3 Bases conceptuales

Drogodependencia: es el estado psicológico y a veces físico, causado por la relación recíproca entre una droga y un organismo vivo, que se caracteriza por modificaciones del comportamiento y por un impulso repetitivo a tomar esta droga (de manera continuada y periódica), a fin de experimentar sus efectos psicológicos y a veces, para evitar el malestar producido por su privación. (Kramer y Cameron, 1975).

Drogodependiente: este término vendría a englobar a todas aquellas personas que se encuentran en una o varias drogas. Con esta nueva denominación de drogodependiente se designaría igualmente a las personas que tienen dependencia (física o psicológica); de las bebidas alcohólicas, del tabaco, de la heroína. Es decir, sin tener en cuenta el tipo de droga o drogas, de las que tenga dependencia, ni la vía de administración que utilice habitualmente (Guardia, 1997).

Estructura organizacional: una organización es un grupo humano que se constituye deliberadamente en torno a tareas y actividades comunes y en

función de la obtención de metas específicas. Cuando se quieren alcanzar los objetivos propuestos y se está con recursos limitados, resulta necesario construir un esquema o modelo que permita la interrelación e interacción de sus elementos. Es la estructura, la herramienta que le permite a una organización alcanzar sus objetivos. La estructura administrativa es el sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de una organización – empresa para que ésta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos. Esta estructura le permite a la empresa lograr una determinada disposición de sus recursos, facilitando la realización de las actividades y la coordinación de su funcionamiento. Y es así como puede realizar el esfuerzo coordinado que la lleve a la realización de sus objetivos, definiendo relaciones y aspecto estables.

Evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH: dentro de la gestión del Departamento de Recursos Humanos, es muy importante la tarea de evaluar el desempeño. La evaluación del desempeño constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Al evaluar el desempeño la organización obtiene información para la toma de decisiones: si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado (Alles, 2015).

Exclusión social: la exclusión social es el proceso acumulativo sobre una persona de factores negativos, con barreras y límites que la dejan fuera de la participación en la vida social mayoritariamente aceptada. Estos límites y barreras son de origen muy diverso y van más allá de la carencia de ingresos, pues incluso estando la persona en una situación de extrema pobreza, puede

no padecer exclusión social, si bien es probable que esté en riesgo de exclusión.

Habitante de la calle: son hombres y mujeres, menores y mayores de edad que por sus condiciones socioeconómicas y en algunos casos de salud mental se han visto obligados a desarrollar su cotidianidad en la calle; entendida esta última como un espacio arquitectónico urbano, que no cumple los requerimientos mínimos necesarios para considerarse un lugar de habitación en condiciones aceptables para el bienestar y la calidad de vida de un ser humano. La permanencia en la calle puede variar en el tiempo de intermitente a tiempo completo; estas situaciones llevan a que la persona haga una apropiación de su entorno social y ambiental que le permite crear su propio esquema cultural desde el cual vivencia y concibe el mundo, sus relaciones sociales, personales, micro y macro grupales. Los habitantes de calle serían aquellas personas que han definido la calle como su espacio vital y de habitación, siendo un fenómeno exclusivo de las ciudades y producto de las condiciones sociales, económicas y políticas del país. En ellos existe una diversificación dada por su momento de llegada, la permanencia y la capacidad de liderazgo ejercida al interior del “parche” o grupo neo familiar.

Indigencia: la falta de ingresos es una de las principales características de la indigencia. El indigente no tiene empleo o trabaja en condiciones precarias, quien sufre de indigencia suele no tener hogar (vive de la solidaridad estatal o de albergue). El indigente vive en extrema pobreza.

Meta: fin que pretende alcanzar una organización, con frecuencia las organizaciones tienen más de una meta, son elementos fundamentales en una organización.

Organización: dos personas o más que trabajan juntas de manera estructurada para una serie de metas específicas.

Planificación: proceso para establecer metas y un curso de acción adecuado para alcanzarlas.

Pobreza: existen varios tipos de pobreza, como aquella que no puede satisfacer las necesidades básicas tales como, alimento, agua, vivienda, entre otros. Hay otros tipos de pobreza como la pobreza cultural, tecnológica, etc. Esta se puede reconocer según los sectores donde vives.

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

Prostitución: la prostitución se define como el acto de participar en actividades sexuales a cambio de dinero o bienes. Aunque esta actividad es llevada a cabo por miembros de ambos sexos, es más a menudo por las mujeres, pero también se aplica a los hombres. La prostitución puede ser tanto heterosexual como homosexual y puede involucrar a travestidos y transexuales. El término genérico empleado para referirse a quien la ejerce es prostituto/a.

Seguridad alimentaria: según la organización de alimento y de agricultura, la definición: seguridad alimentaria existe cuando toda la gente en todo momento tiene acceso físico y económico a los suficientes alimentos inofensivos y nutritivos satisfacer sus necesidades de alimentos.

Servicio: es el resultado generado por las actividades de la interrelación entre el operador y el usuario.

Sustancias psicoactivas: se entiende por droga toda sustancia, farmacológicamente activa sobre el sistema nervioso que, introducida en un organismo vivo, puede llegar a producir un estado de dependencia. A partir de esta definición se puede deducir que determinados medicamentos, con efectos sobre el sistema nervioso, o determinadas sustancias de uso legal, como el tabaco o las bebidas alcohólicas, entran también en el concepto de droga. En efecto, son sustancias activas sobre el sistema nervioso y son capaces de producir dependencia.

2.4 Marco Institucional

La Corporación Social Cristiana, es una organización privada sin ánimo de lucro, creada mediante acta N. 000001 del 24 de enero de 2015, inscrita en Cámara de Comercio el 11 de marzo de 2015, integrada por un grupo de pastaros de iglesias cristianas de la ciudad de Villavicencio, comprometidos con la comunidad en la construcción del tejido familiar y social desde antes de la creación jurídica de la corporación.

2.4.1 Visión.

Nuestra visión es ser una corporación líder en el desarrollo social, formando e innovando comunidades con autonomía, valores, responsabilidad y dinámica, con base a los valores morales y cristianos, haciéndolas capaces de trascender a sus propias necesidades y soluciones de conflictos cuando sea del caso.

2.4.2 Misión.

Nuestra misión es diseñar, formular, gestionar y desarrollar procesos y programas que permitan a la sociedad su formación con excelencia y responsabilidad, para que afronten de manera competente los diferentes retos que la vida les plantee y así contribuir decisivamente a mejorar su calidad de vida.

Dentro de los logros más significativos obtenidos por esta corporación hasta la fecha, tenemos los testimonios vivos de habitantes de calle vinculados a programas de rehabilitación, de los cuales un gran número ya ha terminado su proceso y un grupo más pequeño de personas alcohólicas que iniciaron y culminaron satisfactoriamente el programa de desintoxicación, se encuentran laborando de acuerdo a las diferentes ocupaciones y habilidades en que se destacan.

Durante el desarrollo de esta intervención, se ha encontrado a la gran mayoría de habitantes de calle en condiciones de salud de alto riesgo para ellos y que amenazan a la salud pública, ante lo cual, procedió de manera inmediata a su atención, remisión a centros de salud y programas para su tratamiento, los cuales, adelanta la arcadia municipal de Villavicencio. Luego de su salida, la corporación les hace un acompañamiento a estas personas en el suministro y cuidados de su tratamientos, exámenes y citas de control salvando vidas gracias a la atención oportuna; como es el caso de pacientes con tuberculosis, enfermedades de transmisión sexual, heridos por arma blanca, infecciones severas, desnutrición crónica, trastorno mental, en entre otros, que se han atendido durante el tiempo en que se lleva trabajando en este programa.

Así mismo, se han trasladado a hogares geriátricos a personas de la tercera edad, que hemos encontrado en condiciones de abandono, remitiéndolos a los centros de atención para el adulto mayor que tiene la alcaldía.

Por otro lado, como resultado de todo este proceso, dentro del programa denominado El Mesón del Buen Samaritano, se ha logrado retornar a sus ciudades de origen a 40 personas en situación de calle proveniente de otros lugares, y 20 han sido devueltos a su núcleo familiar, contribuyendo de esta forma con la reconstrucción del tejido familiar que se había roto.

También se ha participado en jornada de pedagogía ciudadana, en compañía de la policía y otras secretarías de la alcaldía.

Desarrollamos a nivel de colegios, charlas de prevención de drogadicción. Esto solo para mencionar algunos de los logros más notorios de nuestro trabajo.

Es por esto que la vocación de la CASS es ver reconstruido los hogares de nuestro departamento del meta, y ver crecer una juventud libre del flagelo de las drogas, que más ataca en esta población; y por ello, en convenio con la alcaldía municipal de Villavicencio viene adelantando este trabajo por casi dos años, brindando a las personas en situación de calle, atención alimentaria (desayuno, almuerzo, y comida), entrega de kit de aseo, entrega de servicio de peluquería, servicio de alojamiento, atención psicológica, atención básica en salud, reeducación, Teo terapias, transporte a la sede donde se presta el servicio, trasporte a centro de salud, hospitales, clínicas de rehabilitación, centro de salud mental, ancianitos, Sisbén para tramite de afiliación al régimen subsidiado de salud, Registraduría del Servicio Civil para tramites de

cedulación. Apesar de los esfuerzos hechos tanto de la alcaldía como de la CASS vemos la gran necesidad que aún subsiste en nuestra ciudad, con respecto a la población de algunos habitantes de la calle, un problema que cada vez crece más, y que necesitamos aún más esfuerzos de todos los sectores de nuestra sociedad villavicense, para reducir al mínimo el número de personas de ambulando por las calles den condición de adicción y miseria.

Para cubrir integralmente las necesidades de la población en situación de calle, la corporación Acción Social Cristiana, o cualquier otra entidad con los mismos objetivos, requiere, para la prestación integral de los servicios y el restablecimiento de los derechos fundamentales de cada habitante de calle un costo por persona de \$557.000 mensuales.

Finalmente debemos concluir que este trabajo solo se consigue con la ayuda de todos, si logramos crear mayor conciencia social ante esta problemática de habitualidad en la calle y contagiar a otros para que se vincule a esta necesaria labor, podremos alcanzar a más personas en situación de acalle que también requiere de estos servicios hoy, a fin de reconstruir el tejido familiar y social así facilitar la inclusión de estas personas a la vida en comunidad y mejorar la convivencia a todos los que habitamos en esta maravillosa ciudad.

2.5 Estructura organizacional

Los autores Koontz y Weihrich (2013), establecen que la agrupación de habilidades y personas por departamento o áreas hace posible la expansión organizacional. Las áreas se pueden hacer por funciones o servicios. La estructura organizacional en un contexto global varía mucho; desde un

departamento de bienes o servicios hasta los agrupamientos regionales con muchas variaciones entre los dos extremos.

No hay una manera óptima de organizarse. El modelo más apropiado depende de los factores de la situación: trabajo que hay que realizar manera de realizarlo empleados necesarios, tecnología, clientes atendida y otras consideraciones internas y externas. De todos modos, se debe elegir un modelo de área específica para que se alcancen los objetivos de la organización. Y la aceptan de una manera eficaz y eficiente. Para lograr esta meta se requiere combinar diversas formas de departamentalización o áreas.

2.5.1 Impacto de la administración en las corporaciones.

En este orden de ideas, para las autoras Rodas y Arroyo (2009), el impacto de la administración de las organizaciones permite establecer los siguientes aspectos:

Administración: proceso diagnóstico que consiste en la planeación, organización, dirección y control que se ejecutan para lograr objetivos mediante el uso de recursos humanos, materiales y financieros.

Importancia de la administración:

- Cumplimiento de los objetivos, optimizando los recursos en las estructuras sociales, logrando la productividad de cada una de sus áreas.
- Consiste en lograr la cooperación de los hombres para alcanzar objetivos individuales en razón de sus limitaciones.

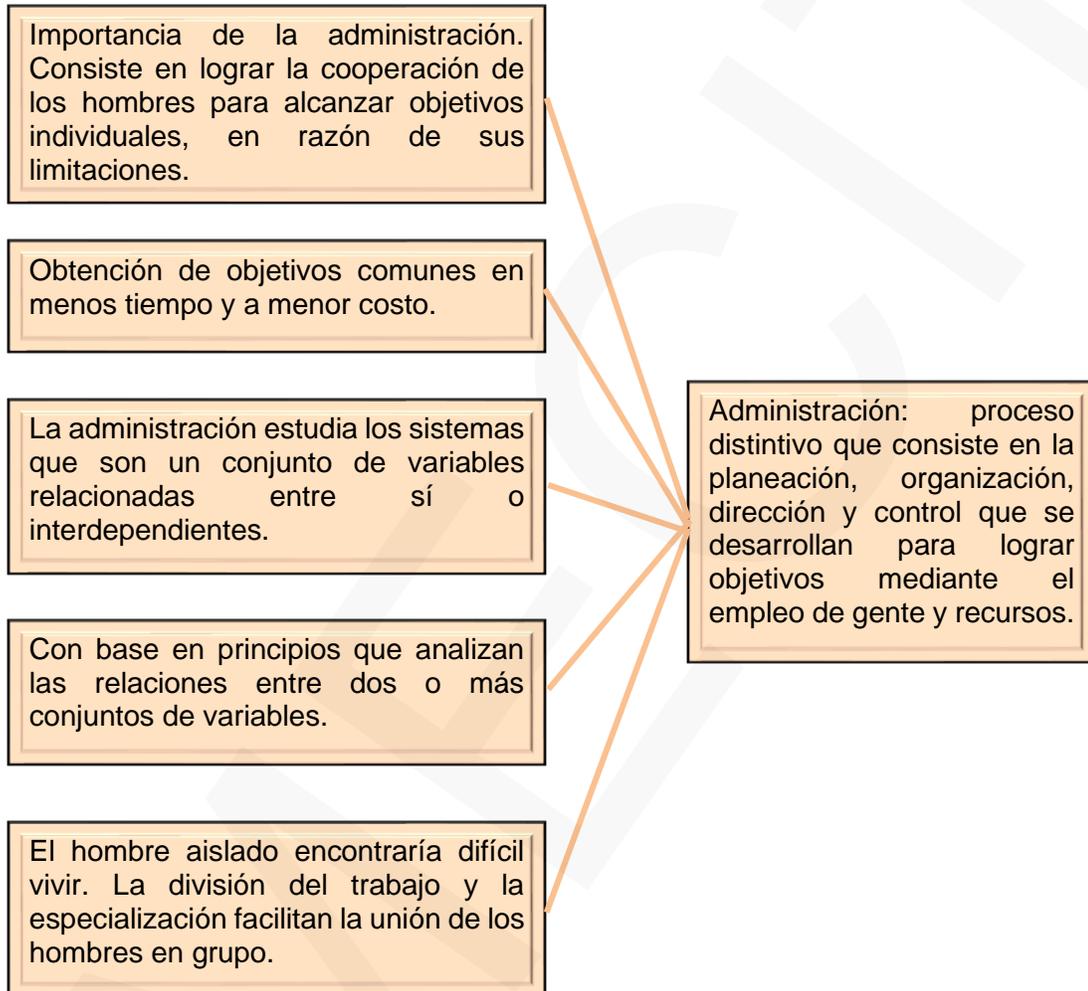
- La administración estudia los sistemas que son un conjunto de cosas relacionadas entre sí.
- Se basa en principios que analizan las relaciones entre dos o más conjuntos de variables.
- El hombre aislado encontraría difícil vivir. La división del trabajo y la especialización facilitan la unión de los hombres en grupos.

Figura 2. La administración en la organización.



Fuente: (Rodas y Arroyo, 2009).

Figura 3. La administración y su importancia.



Fuente: (Rodas y Arroyo, 2009).

2.5.2 Competencia.

Alles (2007) define competencia como un comportamiento superior en relación con un estándar de éxito en un puesto o situación determinados. Si un empleado conoce las competencias requeridas para su puesto puede verificar, analizar y controlar sus propias conductas con lo requerido, al llegar

el momento de la evaluación de desempeño no pueden presentarse "grandes sorpresas".

Las competencias varían de empresa a empresa, lo importante es identificar aquellas que le permitan ser exitosa. Y no hay que olvidar que hay dos tipos o clases de competencia, las técnicas o de conocimientos y las conductuales o habilidades. Dentro de las competencias técnicas o de conocimiento aplicadas a un vendedor están por ejemplo, las que tienen que ver con Mercadotecnia, Ventas, clientes, cálculo matemático, canales de distribución, logística.

Dentro de las competencias conductuales o habilidades aplicadas a un vendedor de artículos de consumo están la iniciativa, liderazgo, seguridad, comunicación, capacidad de negociación, trabajo en equipo.

El éxito de la evaluación de desempeño requiere de confianza y credibilidad, que sea apropiada al negocio, al tamaño de la empresa y que se explique claramente cómo se realiza la evaluación y que los evaluadores estén bien entrenados. Generalmente se contrata a una persona por sus conocimientos y se le despide por su comportamiento. La evaluación por competencias hace referencia precisamente al comportamiento.

2.5.3 Tipos de competencia.

Es necesario que la empresa defina una lista de competencias específicas vinculadas a su sector de actividad, tipo de producto, su estructura, sus estrategias y su propia cultura y sobre todo le permitan ser exitosa.

Para Alles (2007) existen cinco principales tipos de competencia:

- **Motivación:** Los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Las motivaciones son el motor que mueve a la acción, dirigen el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo alejan de otros. En el caso de los vendedores que generalmente trabajan con una percepción variable, la motivación que los impulsa a conseguir los objetivos puede sólo ser de tipo monetario, pero la mayoría de las veces es por algún factor de mayor profundidad como es el deseo de ganarle a los demás, de ofrecer algo más a su familia.
- **Características.** Son características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información. Por ejemplo, en el caso de vendedores, su energía, su carácter extrovertido, su capacidad de persuasión, su argumentación.
- **Concepto propio o concepto de uno mismo.** Las actitudes, valores o imagen propia de una persona. En el caso de los vendedores, su seguridad, la confianza en sí mismos, su competitividad. Los valores de las personas son motivos o motivaciones íntimas que predicen como se desempeñarán en sus puestos a corto plazo.
- **Conocimiento.** La información que una persona posee sobre áreas específicas. En el caso de los vendedores, el conocimiento técnico de sus productos, su memoria que retiene información específica de sus clientes que le ayudará en sus labores de venta, etc. En general, las evaluaciones de conocimiento no logran predecir el desempeño laboral porque el conocimiento y las habilidades no pueden medirse de la misma manera en que se utilizan en un puesto de trabajo.
- **Habilidad.** La capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental. En el caso de un vendedor su habilidad para manejar su vehículo, su computadora, su habilidad de comunicarse, de convencer, de persuadir. Las competencias mentales incluyen pensamiento analítico y pensamiento

conceptual. Tanto el conocimiento y la habilidad son fáciles de desarrollar mediante la capacitación.

Modelo de competencias. Las diferentes competencias que lo integran. (Alles, 2015, p. 98). Una vez más, es importante considerar que los modelos se definen a medida de cada organización.

Otros aspectos que deben tenerse en cuenta son la claridad de los conceptos, el correcto uso del idioma y, además, que muchos de ellos se relacionan con otros y en ciertos casos se solapan entre sí. En el gráfico de la página siguiente podemos ver un ejemplo de esto.

Aun sin analizar las definiciones de tres competencias mencionadas allí, es fácil deducir que no será posible trabajaren equipo sin una comunicación eficaz ni se podrá poseer liderazgo sin ella.

Figura 4. Interrelación de conceptos.



Fuente: (Alles, 2015, p. 98).

Del mismo modo, un líder fomentará el trabajo en equipo y la comunicación eficaz y una persona que posea comunicación eficaz será mejor líder o trabajador en equipo. En otras definiciones más complejas se da la misma situación, lo que debe analizarse en cada caso, evitando la duplicidad de conceptos dentro de un modelo de competencias.

Las competencias cardinales. Estas competencias hacen referencia a lo principal o fundamental en el ámbito de la organización; usualmente representan valores y ciertas características que diferencian a una organización de otras y reflejan aquello necesario para alcanzar la estrategia. Otros autores les dan otras denominaciones, como core competences, competencias generales o corporativas, y también competencias transversales.

La evaluación de 360°, también conocida como *360° feedback*, es un esquema más sofisticado que permite que la persona sea evaluada por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. Puede incluir otras personas, como proveedores o clientes. Cuantos más evaluadores participen, el sistema adquiere mayor objetividad. La evaluación de 360° es una valoración del desempeño múltiple, ya que dirige a las personas hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas no solo de su jefe, sino de todos aquellos que reciben sus servicios internos y externos.

El concepto de evaluación de 360° es claro y sencillo: consiste en que un grupo de personas valoren a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Estos factores son comportamientos observables en el desarrollo diario de la práctica profesional.

Las evaluaciones de desempeño tienen relación con las carreras de las personas ya que uno de sus derivados son las acciones de promoción y desarrollo de los evaluados. El área de recursos humanos es un asesor o staff que contribuye al cumplimiento de las políticas de la organización e implementa los resultados de las evaluaciones, las decisiones de promoción y vela por la objetividad del sistema. Para cada uno de los evaluados surgen planes de acción porque pueden implicar tareas de capacitación, entrenamiento, transferencias, promociones (Alles, 2015, p. 347).

2.6 Bases legales

En este aparte se integra los aspectos del orden legal que le son propios al objeto de la investigación. Por consiguiente, la Constitución Política de Colombia de 1991, establece en su artículo 1, que Colombia es un Estado civil de derecho; organizado en forma de república unitaria, descentralizada con autonomía de sus entidades territoriales democráticas, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. Los asuntos de carácter particular e individual, solo son reconocidos en tanto sean compatibles con los valores sociales que promueve el Estado. Criterios como servicios públicos función social, responsabilidad social y solidaridad, rigen en toda la temática institucional artículo 2, son fines esenciales del Estado.

Como puede apreciarse en este artículo se señalan las funciones del Estado, conciliándose aspiraciones sobre derechos individuales con las aspiraciones sobre derechos asistenciales. En la primera parte de la norma, se plantea un doble conjunto de fines del Estado, unos fines que corresponden al estado social de derecho y otros fines que corresponden a la lógica de un

Estado Neoliberal participativo y pluralista. Son un conjunto de propósitos a través de los cuales, se debe mirar las relaciones entre gobernantes y gobernados para que dentro de las limitaciones propias de una sociedad en proceso de consolidación, irradian todas las instituciones.

En este orden de ideas, la Constitución Política de Colombia 1991, en su artículo 13, señala los siguientes aspectos:

Es un principio de aplicación inmediata que supone la realización de un juicio de igualdad. El artículo reúne en una misma frase tres conceptos distintos, pero complementarios de igualdad: la igualdad ante la ley, la protección igual por parte de las autoridades y la igualdad de trato. Cuando se habla de igualdad ante la ley, se refiere a que todas las leyes se aplican por igual a todos y nadie puede invocar privilegios para solicitar que una ley no le sea aplicada. Se habla de protección igual de la autoridad tanto administrativa, judicial como legislativa.

La igualdad en el trato, lo que busca es que no se establezcan clasificaciones que no sean razonables, objetivas y fundadas en fines legítimos, teniendo en cuenta siempre la realidad. Así la naturaleza nos haya hecho diferentes, la ley no es válida cuando no reconoce y garantiza a todos, la igualdad de derechos, oportunidades, libertades, como si todos hubieran nacido en idénticas circunstancias y con las mismas aptitudes.

Artículo 46. El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia. El Estado, la familia y la sociedad deben proteger y amparar a las

personas adultos mayores, brindándoles todos los elementos que les permitan desarrollarse integralmente como personas, pero sobre todo, incentivando su participación no sólo a nivel familiar sino también a nivel comunitario.

Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran. Los discapacitados están en igualdad de derechos frente a las demás personas, por tanto, deben tener las mismas oportunidades, aspecto que se convierte en objetivo y medio para disfrutar de los demás derechos. Cuando el sistema educativo, las actividades culturales y deportivas, el transporte, los edificios públicos, etc, no contemplan la situación singular de los discapacitados, se propicia su exclusión de los beneficios del progreso y su destierro de la vida comunitaria.

Artículo 49. Señala que La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad. La salud es uno de aquellos bienes que por su carácter inherente a la existencia digna de los hombres se encuentra protegido, especialmente en las personas que por sus condiciones económicas, físicas o mentales se hallan en circunstancias de debilidad manifiesta. Este derecho, busca el aseguramiento del derecho fundamental a la vida, por lo cual su naturaleza asistencial impone un tratamiento prioritario

y preferencial por parte del poder público y el legislador, con miras a su protección efectiva.

En el artículo 350 de la Constitución Política de Colombia de 1991, establece que este mandato contiene una importante innovación en materia presupuestal, la creación de la figura del gasto público social, esta modalidad de gasto tendrá prioridad sobre cualquier otro tipo de apropiación. El gasto social es el que se orienta hacia la atención de las necesidades básicas de las personas más desprotegidas dentro de la sociedad.

Por otra parte, se destaca el Acuerdo 79 de enero de 2003. Por el cual se expide el Código de Policía, señalando en su capítulo 5: artículo 53 aspecto relacionado con los habitantes de la calle indicando los siguientes aspectos:

Deberes de las autoridades distritales. En el Estado Social de Derecho, fundado en la dignidad humana, las autoridades deben proteger en forma especial a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta. En cumplimiento de lo anterior, son deberes generales de las autoridades distritales en relación con las personas habitantes de la calle (Consejo de Bogotá, 2003):

- a) Establecer formas de diálogo con ellas.
- b) Promover la participación y la comunicación de estas personas y evitar que sean objeto de exclusión o de discriminación negativa.
- c) Brindar oportunidades productivas y ocupacionales para asegurar su correcta inserción a la dinámica social, y que cumplan las normas de convivencia ciudadana.

- d) Realizar programas de inclusión y promoción personal, social y cultural para ellas.

Artículo 54 que indica “Protección especial a los habitantes de la calle. Los habitantes de la calle recibirán especial protección y cuidado por parte de la Administración Distrital, para lo cual desarrollará programas que promuevan su inclusión en colaboración con sus familias y entidades públicas y privadas”.

La Ley 1251 del 27 de noviembre de 2008, dicha norma tendiente a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.

El Decreto 136 de 2005, y el Acuerdo 366 de 2009, que establecen las acciones prioritarias para brindar atención integral a la población habitante de calle, las entidades distritales encargadas para llevar a cabo estos procesos y los principales lineamientos de la política pública para la atención, inclusión y mejoramiento de la calidad de vida del habitante de calle.

Ley 1641 de 2013, por la cual se establecen los lineamientos para la formulación de la política pública social para habitantes de la calle y se dictan otras disposiciones. Artículo 1º. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los lineamientos generales para la formulación de la política pública social para habitantes de la calle dirigidos a garantizar, promocionar, proteger y restablecer los derechos de estas personas, con el propósito de lograr su atención integral, rehabilitación e inclusión social. Artículo 2º. Definiciones. Para la aplicación de la presente ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: Artículo 3º. Campo de aplicación de la política pública social para habitantes de la calle. La política pública social para habitantes de la calle es

de obligatorio cumplimiento para todas las instituciones del Estado colombiano, según el marco de competencias establecidas en la Constitución Política y las leyes que regulan la materia, en cada uno de los niveles de la Administración Pública. Artículo 5º. Principios de la política pública social para habitantes de la calle. La política pública social para habitantes de la calle se fundamentará en el respeto y la garantía de los derechos y libertades consagrados en la Constitución Política, el enfoque diferencial por ciclo vital, priorizando niños, niñas y adolescentes y, de manera especial, en los principios de: Artículo 7º. Fases de la política pública social para habitantes de la calle. Artículo 8º. Componentes de política pública. Son componentes de la política pública. Artículo 9º. Servicios Sociales. Para la formulación de la política pública social para habitantes de la calle, el Ministerio de Salud, o quien haga sus veces, tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 4º de la presente ley. Artículo 10. Focalización de los servicios sociales.

Las personas habitantes de la calle se incluirán dentro del proceso de focalización de los servicios sociales, establecido en los artículos 366 de la Constitución Política y 24 de la Ley 1176 de 2007. Artículo 11. Corresponsabilidad. La política pública social para habitantes de la calle y los servicios sociales deberán generar estrategias, mecanismos y acciones de corresponsabilidad entre la sociedad, la familia y el Estado para disminuir la tasa de habitabilidad en calle. Artículo 12. Vigilancia. Las Personerías Municipales y Distritales, con el apoyo de la Defensoría del Pueblo, ejercerán la vigilancia del cumplimiento a lo ordenado en la presente ley. Artículo 13. Reglamentación. El Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Salud o quien haga sus veces, expedirá la reglamentación de la presente ley. Artículo 14. Vigencia. Esta ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Sentencia C-385/14. Norma sobre lineamientos para formulación de política pública social para habitantes de la calle-definiciones/habitante de calle. Requisito de haber roto relaciones con su familia como elemento integrante en su definición legal, constituye una medida que vulnera el derecho a la igualdad de trato de esta población en condiciones de vulnerabilidad.

Sentencia T-043 de 2015. Política pública a favor de los habitantes de calle. Reconocimiento y empoderamiento de un grupo especialmente marginalizado.

Las Naciones Unidas, en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los Pactos Internacionales de Derechos Humanos, han reconocido y proclamado que toda persona tiene los derechos y libertades, sin distinción de ninguna índole, señalando:

Artículo 3º. "Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona"

Artículo 25º. "Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad".

2.7 Unidades de estudio

Con respecto al sistema de variables se destaca variables independientes, que condicionan, explica o determina la presencia de otro

fenómeno y puede ser manipulada por la investigadora en cuanto a la variable dependiente, hace referencia a la conducta o fenómeno que requiere de explicación o que debe explicar (Zorrilla y Torres, 2005, p. 62).

En este sentido, la variable independiente tiene que ver con la indigencia en la calle, alcoholismo, prostitución, entre otros. La variable dependiente puede llevar a la violencia, delincuencia o pérdidas de la vida.

2.8 Operacionalización de las variables

Tabla 2. Variables.

Conceptualización del término variable: Derivada del término en latín *variabilis*, variable es una palabra que representa a aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. Se trata de algo que se caracteriza por ser inestable, inconstante y mudable. En otras palabras, una variable es un símbolo que permite identificar a un elemento no especificado dentro de un determinado grupo. Este conjunto suele ser definido como el conjunto universal de la variable (universo de la variable, en otras ocasiones), y cada pieza incluida en él constituye un valor de la variable (Pérez y Gardey, 2008).

Objetivos específicos	Dimensión	Indicadores
Identificar la estructura organizacional se viene aplicando en el programa el Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Social Cristiana de Villavicencio.	<ul style="list-style-type: none"> • Organización. • Áreas. • Autoridad. • Dependencia. • Administración. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Cumplimiento de objetivos. • Importancia organizacional.
Elaborar la estructura organizacional funcional para el Programa el Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Social Cristiana.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia. • Actividad. • Estructura vertical. • Trabajo en equipo. • Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa social. • Protección. • Inclusión. • Indigencia.
Establecer las funciones de cada cargo y las competencias generales y específicas del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones. • Cargo. • Dependencia. • Número de personas a cargo. • Funciones específicas. • Competencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Productividad. • Competitividad. • Gestión del talento humano.
Elaborar un modelo de evaluación de desempeño por	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño laboral. • Evaluación 360°. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento. • Control. • Competencias.

Objetivos específicos	Dimensión	Indicadores
competencias utilizando el modelo 360°.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión por competencias. • Retroalimentación. • Estrategias de desempeño. • Evaluación de desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades. • Capacidades de negociaciones. • Relaciones públicas. • Confianza y credibilidad.

Fuente: (La autora, 2019).

CAPÍTULO III
ASPECTOS METODOLÓGICOS DE
LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

Tomando como referencia al autor lafrancesco (2003), establece que la investigación cualitativa se aplica en investigaciones sociales y educativas, llamadas comúnmente métodos cualitativos, se aparta de las formas tradicionales de investigación en cuanto se refiere al uso preferente o predominante de información cualitativa, al objetivo general de conocimiento que busca alguna de ellas, a la estrategia general para llevar a cabo los objetivos de la investigación y obtención de resultados. La investigación cualitativa tiene validez y confiabilidad en correspondencia con los criterios de validez interna y externa tratando de cumplir mediante diversos procedimientos como los criterios de debilidad, transferibilidad y confirmabilidad con exigencias similares.

En este sentido, la investigación cualitativa, establece credibilidad mediante la observación, persistente triangulación (múltiples fuentes, diferentes métodos, y participación de unos investigadores), chequeo por informantes y análisis de datos.

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación cualitativa, utiliza la recolección y análisis de los datos para afirmar la pregunta de investigación o revelar nuevos interrogantes en el proceso de interpretación. Los marcos generales de referencia básicos en dicha investigación enmarcan fenomenología, constructivismo, naturalismo e interpretativismo. Su punto de partida conlleva a que existe una realidad que descubrir e interpretar. Así mismo, la realidad que se va a estudiar, existen varias realidades subjetivas construidas en la investigación, las cuales varían en su forma y contenido, entre los individuos, grupos o culturas. Por ello, el investigador cualitativo parte de la premisa de que el mundo social es relativo

y solo puede ser entendido desde el punto de vista de los actores estudiados. La naturaleza de la realidad cambia por las observaciones y recolección de datos; admite la subjetividad. Las metas de la investigación describen, comprenden e interpretan el fenómeno abordado, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes; se aplica la lógica inductiva (de lo particular a lo general). Presenta relación entre las ciencias físicas, naturales y las sociales, pero no se aplican los mismos principios; la posición de la investigadora es explícita, es decir, reconoce sus propios valores y creencias; la teoría se construye básicamente a partir de los datos empíricos obtenidos y analizados, comparándolos con los resultados de estudios anteriores.

El diseño de la investigación es abierto, flexible, construido durante el trabajo de campo o realización del estudio; en la muestra se involucran a unos cuantos casos, ya que no se pretende generalizar los resultados y la composición de la muestra es individual. La naturaleza de los datos es textos, narración, significados, el tipo de datos es profundo y enriquecedor, así mismo, la recolección de los datos está orientada a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas. Los participantes son fuentes de datos como el investigador; al igual la finalidad del análisis de los datos; conlleva a comprender a las personas, procesos, eventos y sus contextos; las características de análisis de los datos son progresivas y la forma para analizarla puede ser mediante texto, imágenes, audiovisuales, documentos y objetos personales. Finalmente, los reportes de resultados utilizan un tono personal y emotivo.

3.2 Diseño de la investigación

Correspondió a la investigación no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes establecen que es aquella en la que no se controlan ni manipulan las variables del estudio. De ahí, la relevancia de observar el fenómeno a estudiar dentro de un ambiente natural, obteniendo resultados para posteriormente analizarlos, sus características permiten mostrar que en este tipo de investigación no se produce manipulación de las variables estudiadas; normalmente se trata de fenómenos que ya han ocurrido y que se analizan a posterior; su uso, se lleva a cabo por razones éticas, que para el caso específico se relaciona con personas habitantes de calle e indigentes, por lo tanto, no hay opción de realizar experimentos controlados; los datos se escogen directamente y después se analizan y se interpretan.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población.

La población correspondió a las personas que hacen parte del Programa del Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Social Cristiana de Villavicencio, Meta, Colombia. Equivalente a 450 personas promedio.

3.3.2 Muestra.

Es importante indicar que el tipo de muestreo aplicado, fue aleatorio simple, donde el procedimiento empleado estableció los siguientes pasos:

- Se asigna un número a cada individuo de la población.

- Mediante medio magnético se indica las tablas, gráficas estadísticas, así mismo se eligieron los sujetos que participaron activa y dinámicamente en la muestra. Este procedimiento atractivo es fácil de su aplicabilidad, si se tiene en cuenta que el procedimiento contribuye a que todos los elementos de la población pertenecían a ambos géneros.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

TÉCNICA	DESCRIPCIÓN	FUENTE
Entrevista	Entrevista semiestructurada a 2 profesionales de psicología su duración puede ser de 11 minutos conformada con 6 preguntas.	Psicólogos.
Entrevista	Entrevista semiestructural dirigida a un gestor social, el tiempo de la entrevista 11 minutos conformados con 6 preguntas.	Gestor social.
Entrevista	Entrevista semiestructurada dirigida a 2 habitantes de calle, el tiempo de entrevista 11 minutos, 6 preguntas.	Habitantes de calle.
Observación directa	Se llevó a cabo en las instalaciones del Programa El Mesón del buen Samaritano, ubicado en la ciudad de Villavicencio.	Habitantes de calle.

Fuente: (La autora, 2019).

3.5 Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez del instrumento (entrevista semiestructurada), se llevó a cabo con el consentimiento y asesoría del representante legal de la Corporación Social Cristiana. La validez se estableció con el visto bueno del asesor del presente proceso. Con respecto a la confiabilidad del instrumento, denota el grado de coherencia y congruencia que permitió realizar el diagnóstico situacional.

3.5 Técnicas de análisis de los datos

Obtenida los resultados de la entrevista, se procedió a socializarlos con el equipo de trabajo que integra el Programa Social El Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Social Cristiana de Villavicencio. Donde las discusiones conllevaron a establecer reflexiones positivas sobre la importancia y necesidad de llevar a cabo la estructura organizacional, de tal manera que genere una mejor organización por áreas funcionales, con sus respectivas funciones.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los datos

El procedimiento de los datos, solo tuvo participación activa y dinámica de los integrantes del Programa El Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Social Cristiana; con quienes se discutió las respuestas de los habitantes de calle e indigentes, realizando reflexione y recomendaciones pertinentes, con miras a ser más eficaz y eficiente las operaciones.

4.2 Discusión de resultados

Considerando los objetivos propuestos se establecen los siguientes aspectos: la necesidad prioritaria de establecer la estructura organizacional, que conlleve a ser más eficaz y eficiente, dinámico y armónico el objeto social para lo cual fue creada la Corporación Social Cristiana, y logre obtener un direccionamiento estratégico organizacional de mayor crecimiento, obtención de recursos financieros ayudas de instituciones públicas y privadas a nivel del contexto nacional.

En este mismo orden, la estructura organizacional funcional para el Programa El Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Cristiana, tendrá los siguientes beneficios: que sirva de instrumento para generar, dirigir y supervisar personal, como también señalar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores y mejora continua la Corporación, aprovechando los recursos humanos adecuadamente.

Por otra parte, los beneficios para la Corporación conllevan a considerar a través de la estructura organizacional, las funciones de acuerdo con el cargo y la dependencia en que está ubicada. De ahí que se constituye en una

herramienta fundamental para el desarrollo de la cultura organizacional enmarcado en los valores de la Corporación.

Los beneficios a los directivos, servirán de instrumento útil para la capacitación del personal, asegurando continuidad y coherencia en los procedimientos y normas existentes en la Corporación, ya que todas las responsabilidades y objetivos a seguir se encuentran determinados por escrito, haciendo más eficiente al personal que integra la corporación. El beneficio a los colaboradores, contribuye a la evaluación para decidir promociones, remuneración, incentivos, en cada una de sus tareas desempeñadas. Finalmente, a los habitantes de calle, les permitirá actuar con mayor responsabilidad, consideración, apoyo y solidaridad; los cuales se satisfacerán sus expectativas y necesidades.

4.3 Trabajo de campo

A continuación, se indica el proceso de desarrollo de la entrevista con participación activa y dinámica de los indigentes y habitantes de calle (2) personas; 2 psicólogas especializadas en trabajo social y que tienen gran experiencia con grupos poblacionales existentes en Villavicencio. Al igual al gestor social profesional vinculado a la Secretaría de Participación Social del Departamento del Meta.

4.3.1 Análisis interpretativo de las entrevistas a los indigentes que asisten al programa del Mesón del Buen Samaritano

La entrevista dirigida a los 2 habitantes de calle (X y Y) (Ver anexo 7), se llevó a cabo fuera de la institución en espacio abierto, estableciendo los siguientes aspectos más relevantes; donde la autora del presente trabajo se

llevó la tarea de ubicarlos en espacio abierto y allí se solicitó de manera informal su apoyo y colaboración, socializando el objetivo de la entrevista; obteniendo resultados positivos, gracias a su receptividad y disposición para contestar las preguntas acorde con su vivencia. Por tanto, se establece su identificación, al igual que el tiempo de 5 años promedio, que vive en la calle, expresando que la decisión de vivir en ella, tiene que ver con el fenómeno de la drogadicción y el rechazo familiar. También se expresa que a nivel familiar poseen hijos, pero su interés en la formación de ellos se muestra de manera apática. Expresa que en el diario vivir la sociedad lo rechaza en muchas ocasiones particularmente la gente que viene de otras ciudades. El entrevistado X viene de la ciudad de Bogotá.

Con respecto al entrevistado Y, manifiesta estar bien, dando gracias al Todopoderoso, estableciendo que desde la edad de 12 años vive en la calle, y que la decisión que la llevó a dicho camino, fue que el padre era evangélico y el trato era con agresiones físicas y verbales así tomando la decisión de volarse de casa, enfrentándose desde luego a deambular en las calles; así mismo, considera que la sociedad no son buenos amigos, pero sin embargo, hay excepciones. Su permanencia se lleva a cabo en la zona céntrica de la ciudad de Villavicencio, particularmente en el Parque del Hacha, donde tiene un techito que no deja mojarse. Manifiesta tener familia pero que viven en la ciudad de Girardot y por consiguiente, no volvió a su hogar, expresa que tiene 58 años, 2 hijas con quienes no tiene contacto; para la alimentación recurre a la Fundación Programa El Mesón del Buen Samaritano.

4.3.2 Análisis entrevista a las psicólogas.

La entrevista dirigida a la psicóloga se llevó a cabo en las instalaciones de la Universidad de los Llanos quienes mostraron una participación armónica

y dinámica durante un tiempo de 11 minutos que duró el proceso (Ver anexo 8, formato entrevista).

Las psicólogas al igual que los indigentes de calle dieron sus nombres y apellidos sin prejuicios. Manifestaron en primera instancia que son egresadas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (Uniminuto). Su experiencia laboral y profesional. Se lleva a cabo con población de inclusión en programas con el Ministerio de Educación Nacional, en ese orden de ideas manifestaron que la exclusión a nivel del contexto conlleva a ser un problema social compleja, si se tiene en cuenta que cuando se desecha o rechaza al otro por X o Y condiciones se está haciendo exclusión. También manifestaron considerar que los factores por los cuales se tiene tanta indigencia en Villavicencio, se debe entre otros: depresión con crisis de ansiedad, crisis de pánico crónico, algunos chicos se convierten en drogadictos generando en algunos casos suicidio, lesiones a causa de Bullying al que son sometidos. También se expresa que su aumento cada vez más y que una de las causas tiene que ver con la cercanía a la capital del país donde muchos de ellos por hostigamiento de las autoridades vienen a parar a muchos municipios, entre ellos Villavicencio. También se comenta que la inclusión es relevante si se tiene en cuenta no solo dicho fenómeno, sino la diversidad, haciendo ver a las personas diferentes. De ahí que hablar de diversidad y sobre el desarrollo social, está íntimamente ligado a los factores económicos, falta de oportunidades, incrementando la pobreza. Consideran que el apoyo social y psicosocial deben ir enlazados en cualquier institución, la asistencia se centra en el enfoque psíquico y entorno social.

La psicóloga de profesión social comunitaria con 8 años de experiencia en el sector público y 2 en el sector privado manifiesta que la exclusión es un problema social, considerado a que no se le ha dado continuidad a los

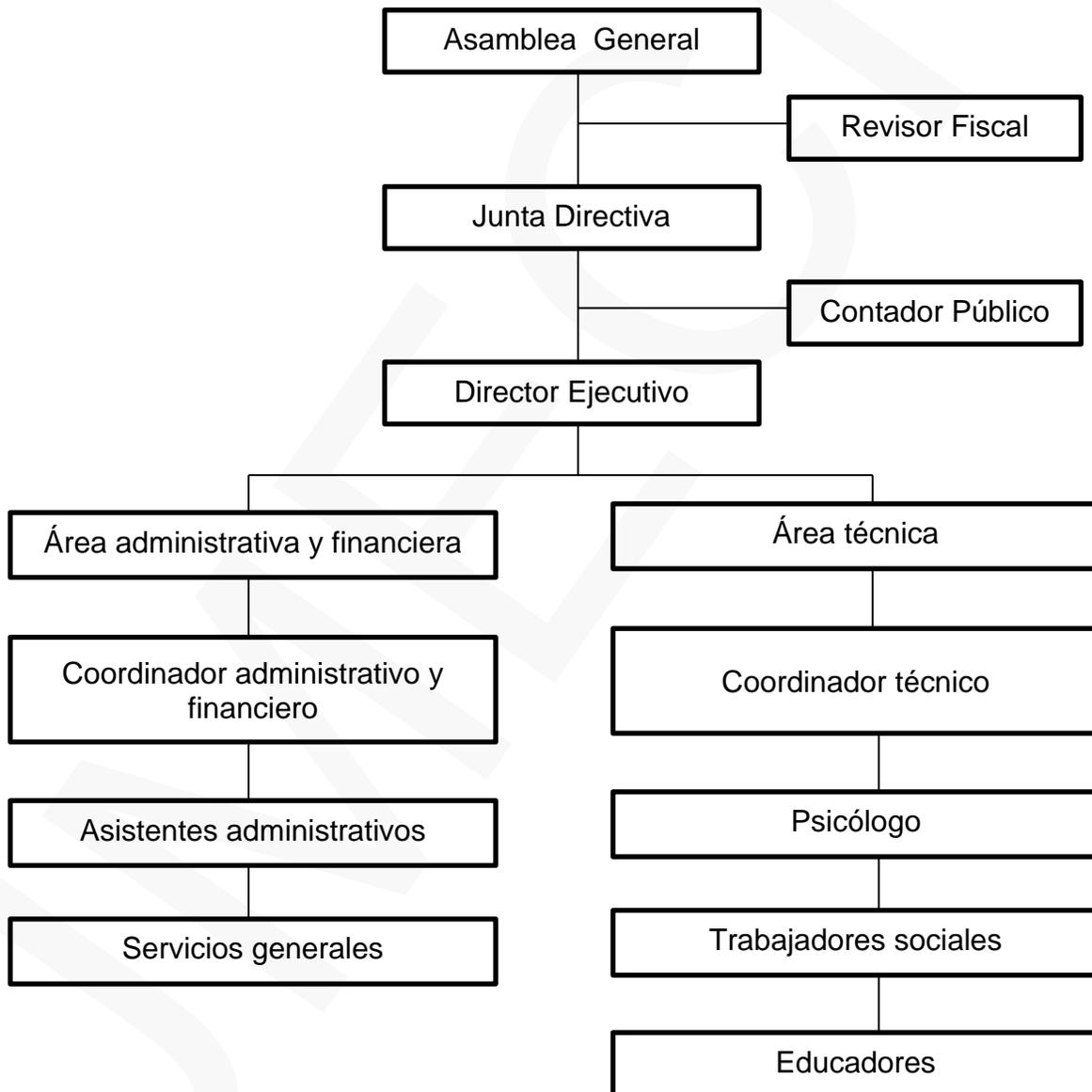
proyectos sociales y se requiere por tanto, apoyo gubernamental para dicha población vulnerable. Así mismo, se da por muchos factores: situación familiar problemas económicos, problemas sociales, rechazo de la sociedad, entre otros.

4.3.3 Análisis e interpretación entrevista Gestor Social – Gobernación del Meta.

La entrevista al gestor social se llevó a cabo en las instalaciones de la Secretaría de Gestión Social, departamental, manifestando que se ha desarrollado a nivel municipal atención a los habitantes de calle, pero observa con preocupación, el incremento acelerado de los mismos. Expresa que la exclusión es una problemática social, ya que no se atiende a todos los grupos vulnerables de manera equitativa y el presupuesto es relativamente bajo para apoyar en infraestructura, y en términos generales mejorar su entorno y calidad de vida. También señala que las entidades del Estado no tienen la suficiente capacidad de generar empleo, es decir oportunidades para llevar a cabo su proyecto de vida, situación que permite consecuencias como la depresión, estrés y preocupación al enfrentar la situación económica; también está ligado a la falta de educación, fenómeno del desplazamiento forzado, violencia generalizada, entre otros.

4.3.4 Estructura propuesta: Organigrama sugerido Corporación Cristiana, Programa el Mesón del Buen Samaritano.

Figura 5. Organigrama.



Fuente: (La autora, 2019).

4.3.5 Manual de funciones.

Tabla 4. Manual de funciones Junta Directiva.

Cargo:	Junta Directiva.
Superior inmediato:	Asamblea General
Cargo bajo su responsabilidad:	Todos los funcionarios de la Corporación
Formación académica:	Título pregrado en áreas psicología, trabajo social, antropología, sociología.
Especialidad en el cargo:	Supervisión de procesos administrativos técnicos.
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar el presupuesto general a la planta de personal y establecer la escala de remuneraciones, los criterios de selección, facultad de los nombramientos y la remoción de personas en su cargo operativo de acuerdo con las necesidades básicas para el buen funcionamiento de la corporación • Nombrar y renovar a los empleados cuyos cargos correspondan proveer a la junta directiva, lo cual podrá delegar en el director ejecutivo en su calidad de representante legal • Fijar las cuantías y autorizaciones al director ejecutivo para comprar o gravar bienes y celebrar contratos y operaciones de cualquier natural en desarrollo de los objetivos y actividades propias de la corporación que supere el equivalente a mil (1000) salarios mínimos mensuales vigentes y que no estén incluidos en el presupuesto anual. • Convocar a la asamblea general ordinaria o extraordinaria cuando fuere del caso. • Presentar a la asamblea los informes necesarios • Examinar, cuando lo tengan bien, libros documentos y los fondos patrimoniales de la entidad • Tomar las decisiones que no correspondan a otro órgano de la corporación. 	
Competencias	
Específicas	Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a resultados. • Toma de decisiones. • Relaciones interpersonales. • Planeación. • Compromiso con el programa. • Liderazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación ética. • Responsabilidad social empresarial. • Solución de problemas. • Elaboración de planes. • Capacidad para asumir riesgos.

Fuente: (La autora, 2019).

Tabla 5. Manual de funciones Directora Ejecutiva.

Cargo	Directora Ejecutiva
Puesto superior inmediato	Junta Directiva
Cargos bajo su responsabilidad	Todos los funcionarios de la corporación

Formación académica: Título de pregrado en áreas humanas (psicología, trabajo social, antropología, sociología, pedagogía)	
Especialidad en el cargo: Supervisión de procesos administrativos técnicos y operativos	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la representación legal del programa para fines civiles, penales, laborales o de otro orden. • Representar al programa en espacios de articulación, formulación y gestión de fortalecimiento interinstitucional. • Representar al programa judicial y extrajudicialmente, para lo cual podrá constituir operadores. • Cumplir y hacer cumplir la normatividad existente para el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los estatutos, reglamentos y actos de la corporación. • Proveer los cargos creados por la Junta Directiva y los demás que se requieran para el buen desarrollo de sus funcionarios y removerlos libremente conforme a lo establecido por la Ley. • Coordinar, dirigir y controlar el personal nombrado por la corporación. • Celebrar contratos por cuantía no mayor a 25 s.m.m.j.v y someter a aprobación de la Junta Directiva aquellos que excedan dicha cuantía. • Rendir informes bimensuales a la Junta Directiva sobre la marcha de la corporación y sobre las innovaciones que convengan introducir para el servicio de sus intereses. • Preparar y someter a la aprobación de la Junta Directiva el presupuesto anual de ingresos y gastos de la corporación. • Dirigir, coordinar y vigilar el desarrollo de los programas, proyectos y acciones de la corporación. • Revisar y aprobar informes del área técnica y administrativa a presentarse a las entidades contratantes. • Vigilar el cumplimiento de lineamientos, estándares y demás normatividad de las entidades contratantes. • Efectuar los pagos a que haya lugar, previa elaboración de las ordines de pago. • Constituir las pólizas de seguro necesarias. • Dirigir las finanzas, de acuerdo con los presupuestos, programas y políticas aprobadas por la Junta Directiva. • Las demás que le confieren las leyes y los presentes estatutos y las que le correspondan por naturaleza del cargo o que le asigne la Junta Directiva. 	
Competencias	
Específicas	Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a resultados. • Orientación al usuario y al ciudadano. • Transparencia. • Compromiso con la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación ética. • Dominio personal. • Inteligencia emocional. • Adaptación al cambio. • Toma de decisiones.

<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Planeación. • Toma de decisiones. • Dirección y desarrollo de personal. • Conocimiento del entorno. • Manejo de la información. • Adaptación al cambio. • Disciplina. • Relaciones interpersonales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad. • Solución de problemas. • Atención. • Memoria. • Concentración. • Identificación de oportunidades. • Elaboración de planes. • Consecución de recursos. • Capacidad para asumir el riesgo.
--	---

Fuente: (La autora, 2019).

Tabla 6. Manual de funciones Contador Público.

Nombre del Cargo:	Contador Público
Puesto o superior inmediato:	Junta Directiva
Cargos bajo su responsabilidad:	Ninguno
Formación académica:	Contador Público titulado
Especialidad en el cargo: Dar a conocer los estados financieros del programa con cierres mensuales y anuales puesto que la información brindada ayuda a los inversionistas o socios para la toma de decisiones. Ser útil como medio de control en la comparación obtenida con los planificados, y la prevención y la evidencia de errores, fraudes u omisiones.	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis, elaboración y presentación de los Estados Financieros mensuales. • Elaboración y presentación de declaraciones tributarias. (mensual y bimensual). • Depuración, elaboración y presentación declaración de renta (anual). • Presentación de los medios magnéticos. • Elaboración y presentación de informe anual de estados Financieros a súper sociedades. • Promover la integridad del personal a su cargo. • Custodiar y salvaguardar la información correspondiente al cargo. • Velar por el uso adecuado de los equipos a su cargo para evitar posibles daños o fallas en éstos. • Coordinar la asignación de labores al personal a cargo. • Cumplir con todas las normas de seguridad social. • Presentar los informes de gestión a la gerencia general cada 2 meses. • Presentar los informes de gestión de indicadores con la frecuencia que se requiere. 	
Competencias	
Específicos	Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Trabajar bajo presión • Cumplimiento • Compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones laborales. • Capacidad de organización y planificación. • Capacidad de resolver problemas.

Fuente: (La autora, 2019).

Tabla 7. Manual de funciones Revisor Fiscal.

Nombre del Cargo:	Revisor Fiscal	
Puesto superior inmediato:	Junta Directiva	
Cargos bajo su responsabilidad:	Ninguno	
Formación académica:	Contador Público especializado.	
Propósito del cargo: Solucionar problemas legales y/o jurídicos dirigiendo, coordinando y supervisando una unidad de asesoría legal y ejecutando actividades relativas al análisis, estudio y discusión de leyes, reglamentos, convenios y demás documentos legales y jurídicos, a fin de prestar un óptimo servicio de asesoría legal y jurídica a los miembros del programa.		
Funciones:		
<ul style="list-style-type: none"> • Dirige, coordina y supervisa las labores jurídicas. • Asesora legal y jurídicamente a autoridades del programa. • Revisa y aprueba documentos elaborados por funcionarios del programa. • Participa en comisiones para discusión de convenios, elaboración de reglamentos, proyectos de leyes, resoluciones e instrumentos jurídicos en general. • Interpreta textos legales, jurisprudenciales y doctrinas para dar fundamento jurídico a las decisiones del organismo. • Asiste a los tribunales en representación del organismo. • Estudia expedientes de gran complejidad y elabora dictámenes y resoluciones. • Estudia, discute, redacta y sustancia documentos legales tales como: Proyecto de Ley, contratos atípicos, contratos colectivos e individuales. • Elabora y presenta informes técnicos y otros documentos de carácter legal. • Supervisa y controla el personal a su cargo. • Evalúa el personal a su cargo. • Opera el microcomputador para acceder información • Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por el programa. • Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. • Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. • Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. • Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 		
Competencias		
Específicas	Generales	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y gestión. • Organización y dirección de empresa. • Capacidad de transmitir y comunicar por escrito. • Dirigir grupos de personas. • Aplicar conocimiento a la práctica. • Análisis crítico de las decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos legales y jurídicos. • Analizar contratos, y demás documentos legales y jurídicos. • Elaborar informes técnicos. • Trabajo en equipo. • Razonamiento crítico y autocrático. • Capacidad de organización y planificación. 	

Fuente: (La autora, 2019).

Tabla 8. Manual de funciones Coordinador Administrativo y Financiero.

Cargo	Coordinador Administrativo y Financiero
Puesto superior inmediato	Junta Directiva
Cargos bajo su responsabilidad	Asistente Administrativo
Formación académica: Administrador de empresas, Economista o Contador.	
Especialidad en el cargo: Supervisión de todos los procesos administrativos y financieros.	
Propósito del cargo: Es un cargo de carácter Administrativo y Financiero. De diseñar y ejecutar las políticas financieras, contables, presupuestales y administrativas; asimismo coordina, dirige, revisa Planificar, organizar, dirigir, controlar el área Económico-Financiero en el área administrativa con el fin de direccionar la corporación en parámetros de la ley.	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Responder ante la Junta Directiva, y la Dirección Ejecutiva, por la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos del programa. • Responder ante la Junta Directiva y la Dirección Ejecutiva por la elaboración y presentación de los estados financieros en coordinación con el Contador y el Revisor Fiscal • Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades administrativas delegadas a las dependencias bajo su cargo, para garantizar el adecuado desarrollo de los procesos administrativos del área. • Definir y aplicar los parámetros para la presupuestación de ingresos, costos, gastos y adquisición de activos de acuerdo con las políticas definidas por la Junta Directiva, la Dirección Ejecutiva y de las entidades que contratan con el programa. • Garantizar la contabilización de las transacciones económicas de la Institución en el software contable. • Llevar los auxiliares de las cuentas bancarias de la entidad realizando las conciliaciones mensuales a que haya lugar. • Revisar las cuentas presentadas por los proveedores, para realizar las causaciones y los respectivos descuentos legales. • Verificar el cumplimiento del pago de la seguridad social, de los proveedores de servicios profesionales y servicios técnicos. • Coordinar con la dirección y la asistente administrativa los pagos del periodo de acuerdo con la disponibilidad de recursos. • Responder por el Registro y Control presupuestal de los contratos que ejecuta la Corporación • Realizar liquidación de Seguridad Social, nomina, prestaciones sociales • Realizar declaración de retención en la fuente y Renta. • Presentación de información exógena a la DIAN. • Llevar en forma adecuada y actualizada los archivos relacionados con la administración. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el plan de compras mensual en coordinador con la asistente administrativa, de acuerdo con los requerimientos de la dinámica institucional para su respectivo análisis y aprobación por la Dirección. • Colaborar con la dirección ejecutiva con la elaboración y presentación a la junta directiva del presupuesto, balances y demás informes requeridos. • En coordinación con el asistente administrativo y el contador asegurar la entrega oportuna de informes contables a la dirección, revisoría fiscal, junta directiva y las entidades aportes. • Reportar a la Dirección y el contador el estado de la ejecución de los contratos ejecutados por el programa. • Las demás relacionadas con la naturaleza del cargo. 	
Competencias	
Específicas	Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la información. • Gestión y manejo de recursos. • Orientación al servicio. • Referenciación competitiva. • Manejo tecnológico. • Liderazgo. • Comunicación. • Manejo de conflictos. • Responsabilidad ambiental. • Toma de decisiones. • Solución de problemas. • Creatividad. • Competencia personal. • Competencia moral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la información. • Orientación al servicio. • Gestión y manejo de recursos. • Responsabilidad ambiental. • Innovar procedimientos. • Usar herramientas informáticas. • Manejar tecnologías. • Comunicación. • Trabajo en equipo. • Liderazgo. • Manejo de conflictos. • Capacidad de adaptación. • Proactividad.

Fuente: (La autora, 2019).

Tabla 9. Manual de funciones Coordinador Técnico.

Cargo:	Coordinador Técnico
Puesto superior e inmediato:	Junta Directiva
Cargos bajo su responsabilidad:	Ninguno
Nivel académico:	Título de pregrado en áreas humanas (psicología, trabajo social, antropología, sociología, pedagogía, desarrollo familiar, licenciaturas en educación con énfasis en artes, lúdica o deportes, derecho).
Propósito del cargo:	Realizar procesos de gestión y acompañamiento al adolescente, joven, familia y redes de apoyo articulados con el Plan de atención institucional que facilite la inclusión social y la garantía de derechos.
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Orientar y acompañar al adolescente y al grupo familiar en el proceso de atención en medio institucional en desarrollo del Proceso de Atención. • Gestionar el acceso a los servicios de salud, educación y documentación. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Acompañar al adolescente en las diligencias de salud, en las que deba salir de la institución o del servicio. • Orientar a los adolescentes y a su grupo familiar para gestionar asuntos de diversa índole ante autoridades competentes, enfatizando en las fases de preparación para el ingreso, seguimiento, egreso y apoyo post- institucional. • Orientar a las familias para la comprensión de su importancia en el Proceso de Atención y se involucren en el mejoramiento de su calidad de vida. • Gestionar con instancias externas la vinculación y participación de los adolescentes que les permita su inclusión social, laboral y educativa. • y lo demás inherente a su área. 	
Competencias	
Específicas	Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Trabajo bajo presión. • Escucha. • Responsabilidad. • Administración. • Actitud al cambio. • Motivación. • Comunicación oral. • Capacidad analítica. • Iniciativa / proactivo. • Trabajo en equipo. • Negociación. • Autodesarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades comunicativas. • Pensamiento lógico. • Tecnología e informática. • Democracia y valores. • Lúdico deportivo. • Exploración vocacional. • Educación ambiental. • Educación sexual. • Artístico. • Formación empresarial. • Innovar procedimientos. • Usar herramientas informáticas. • Manejar tecnologías.

Fuente: (La autora, 2019).

Tabla 10. Manual de funciones Psicólogo Programa Mesón del Buen Samaritano.

Cargo	Psicólogo
Puesto superior inmediato	Responsable del programa protección
Cargos bajo su responsabilidad	Niños (a) y familias pertenecientes al programa
Formación académica: Psicólogo Profesional y/o especializado en intervención individual u familiar.	
Especialidad en el cargo: Es un cargo de carácter social relacionado con el área técnica. Brindar atención especializada e integral en Intervención de Apoyo para la Protección y el restablecimiento de derechos a niños(a) adolescentes y familias en situación de Abandono, Maltrato u otras condiciones de Amenaza o Vulneración, conforme a las disposiciones legales, lineamientos y estándares de calidad ICBF vigentes.	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar entrevistas: tipo familiar y tipo individual niño(a) • Aplicación de pruebas psicológicas (proyectivas proyectivas) 	

<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los respectivos informes de valoración de PLATINFA, TUD mensual a nivel individual, familiar y grupal. • Denunciar a las autoridades competentes en caso de abuso sexual, maltrato intrafamiliar, inasistencia alimentaria o situaciones que pongan en riesgo la vida e integridad física, mental y emocional del niño, niña y adolescente. • Desarrollar informes de ingreso, apertura de carpetas y talleres de formación. • Movilizar a los niños (a) y familias para gestionar metas en ellos mismos. 	
Competencias	
Específicas	Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Compromiso con la calidad de trabajo. • Iniciativa – autonomía. • Orientación al cliente. • Colaboración. • Comunicación. • Trabajo en equipo. • Liderazgo. • Adaptabilidad a población diversa. • Evaluación del conocimiento. • Aplicar principios psicológicos. • Actuar con integridad. • Reconocer y respetar el saber del otro. • Promover la autonomía. • Actualización permanente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de necesidades. • Planificación • Promoción y prevención de estrategias. • Intervención. • Evaluación permanente de tareas. • Manejo de la información. • Prácticas basadas en evidencias. • Autoevaluación y autocuidado. • Ética y valores. • Manejo confidencial de la información. • Respeto por la dignidad de las personas. • Relaciones interdisciplinarias. • Análisis cultural.

Fuente: (La autora, 2019).

Tabla 11. Manual de funciones Educador (a) equipo.

Cargo	Educador (a)
Puesto superior inmediato	Responsable del programa protección
Cargos bajo su responsabilidad	Niños (a) y familias pertenecientes al programa
Formación académica: Pedagogo Profesional, título tecnólogo en psicopedagogía o pedagogía educativa e pedagogía infantil.	
Especialidad en el cargo: Es un cargo de carácter social relacionado con el área técnica. Diseñar el modelo e Incluir a los niños(a) en el campo educativo y realizar el respectivo seguimiento para optimizar la calidad educativa de cada integrante al programa.	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Estimular el desarrollo cognitivo (refuerzo escolar, creatividad, habilidades comunicativas). • Realizar visitas y gestiones escolares y familiares. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los registros mensual y seguimiento del plan de intervención individual y familiar PLATINF, FUD por cada niño(a). • Desarrollar encuentros grupales en comunidad donde socialice a las familias sobre el proceso educativo. • Desarrollar talleres de formación, de prevención y actividades recreativas. • Apoyar las actividades deportivas, talleres de artes. • Valorar pedagógicamente a los niños y niñas pertenecientes al programa. 	
Competencias	
Específicas	Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Compromiso con la calidad de trabajo. • Compromiso con la rentabilidad. • Conciencia organizacional. • Ética. • Ética y sencillez. • Flexibilidad y adaptación. • Fortaleza. • Iniciativa. • Innovación y creatividad. • Integridad. • Justicia. • Consecución de objetivos. • Prudencia. • Respeto. • Responsabilidad personal. • Responsabilidad social. • Sencillez. • Temple. • Conducción de personas. • Dirección de equipos de trabajo. • Empowerment. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar de oportunidades. • Elaboración de planes. • Consecución de recursos. • Capacidad para asumir el riesgo. • Toma de decisiones. • Creatividad. • Solución de problemas. • Atención. • Memoria. • Concentración. • Orientación ética. • Dominio personal. • Inteligencia emocional. • Adaptación al cambio. • Aprender en la acción. • Aprendizaje continuo • Acceder a información informática. • Toma de decisiones. • Comunicarse productivamente en entornos virtuales. • Conducirse en entornos multidisciplinares y multiculturales.

Fuente: (La autora, 2019).

Tabla 12. Manual de funciones Servicios Generales.

Nombre del Cargo:	Servicios Generales
Puesto superior inmediato:	Asistente administrativo
Cargos bajo su responsabilidad:	Ninguno
Especialidad en el cargo: Mantener limpias y bien presentadas las instalaciones físicas internas y externas del programa con el fin de ofrecer un ambiente ameno para los trabajadores y buena imagen a nuestros clientes y proveedores	
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar labores de aseo, limpieza de oficinas, baños y demás zonas o áreas internas y externas del programa. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Informar a su jefe inmediato sobre las anomalías e irregularidades que se presentan. • Colaborar en la atención de la recepción. • Desempeñar las demás funciones asignadas por el superior inmediato y aquellas inherentes a la naturaleza del cargo. • Atender las solicitudes de cafetería de los empleados, clientes y proveedores. • Organizar y mantener aseadas las oficinas de la compañía. • Colaborar con la compra de refrigerios para los empleados a media mañana. • Mantener aseados los baños del programa. • Velar por el orden y aseo de los escritorios de trabajo. • Colaborar con el manejo de archivo. • Atender solicitudes de los mandos superiores. • Colaborar con la atención del conmutador en el momento que se requiera. • Mantener aseada la cocina. • Suministrar elementos de papelería y utensilios de oficina. 	
2. Competencias	
Específicos	Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión • Cumplimiento y compromiso • Responsabilidad • Capacidad multidisciplinaria • Organización y control 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades para el cargo. • Capacidad de gestión de información. • Trabajo en equipo. • Capacidad de comunicación. • Relaciones humanas. • Relaciones laborales.

Fuente: (La autora, 2019).

Tabla 13. Manual de funciones Trabajadora Social.

Cargo	Trabajadora Social
Puesto superior inmediato	Responsable del programa protección
Cargos bajo su responsabilidad	Niños (a) y familias pertenecientes al programa
Formación académica:	Título de pregrado en educación, salud, ciencias humanas o sociales, con tarjeta profesional vigente.
Especialidad en el cargo:	Supervisión de todos los procesos de desarrollo o fortalecimiento individual, familiar, educativo y social de todos los jóvenes beneficiarios del sistema.
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • El Trabajador social cumple el rol de mediador, de agente de cambio y transformador social; de esta manera lo definen investigadores. El trabajador social permite comprender y fomentar la participación social y de las instituciones en la dinámica del fortalecimiento político- institucional en el diseño de política pública a través de la identificación y formulación de prioridades asumiendo a la comunidad como un objeto activo en la definición de su propio bienestar. 	

- Las políticas públicas son uno de los tantos campos de acción que tiene el Trabajo Social, partiendo de aquí se puede aludir a las políticas sociales, pues estas dos se complementan entre sí, y como profesional en el ámbito social, el trabajador social desempeña un ejercicio fundamental en ambas, ya que este Está inserto en la interacción entre los distintos sistemas que participan de un determinado problema social, un trabajador social en su desempeño debe vincularse dependiendo el objetivo de la intervención. Es mediación porque se ubica en el lugar del medio entre los distintos elementos de la dinámica social, cumpliendo una función articuladora. En cuanto al trabajo en comunidad, el Trabajo Social apoya el funcionamiento de las estructuras sociales para hacer frente a sus problemas colectivos, es decir, el Trabajador Social hace intervención y acompañamiento a las personas para dar solución a diferentes problemas.
- De este modo piensa el profesor Kisnerman (1998), quien plantea: El Trabajo Social asume entonces el papel de reformador social, en defensa de amplios sectores de la población carenciada” El “Trabajo Social como sistema de cambio, además piensa que tiene una teoría que conforma su rol de educador social hacer tomar conciencia de los deberes y derechos de los ciudadanos para que estos se asuman agentes valoradores de la misma, presta también atención directa a los beneficios de las prestaciones orientando hacia los recursos comunitarios necesarios para la satisfacción de sus necesidades, Desde otro punto de vista, pero apuntando a las mismas funciones, Córdoba plantea que el Trabajo Social tiene el reto de “generar procesos participativos y deliberativos, que propicien la inclusión de la ciudadanía, y que respondan de manera efectiva a problemáticas sociales relevantes a partir del conocimiento y necesidades de las comunidades”.

Competencias

Específicas	Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Compromiso con la calidad de trabajo. • Iniciativa – autonomía. • Orientación al cliente. • Colaboración. • Comunicación. • Trabajo en equipo. • Liderazgo. • Adaptabilidad a población diversa. • Evaluación del conocimiento. • Aplicar principios psicológicos. • Actuar con integridad. • Reconocer y respetar el saber del otro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de necesidades. • Planificación • Promoción y prevención de estrategias. • Intervención. • Evaluación permanente de tareas. • Manejo de la información. • Prácticas basadas en evidencias. • Autoevaluación y autocuidado. • Ética y valores. • Manejo confidencial de la información. • Respeto por la dignidad de las personas. • Relaciones interdisciplinarias. • Análisis cultural.

Fuente: (La autora, 2019).

Tabla 14. Manual de funciones Enfermería.

Nombre del cargo:	Enfermería.
Superior inmediato:	Director
Cargos subordinados:	Auxiliar de enfermería.
Requisitos de educación:	Auxiliar de enfermería.
Requisitos de experiencia:	Mínimo seis (6) meses como auxiliar de enfermería o en el área de la salud.
Especialidad en el cargo:	El empleador contrata los servicios personales del trabajador para desempeñar el cargo de Enfermera.
Funciones y responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y entregar el turno correspondiente. • Asistir al paciente durante su auto cuidado responsabilizándose de colocar prendas de vestir del paciente. • Arreglar y asear diariamente la unidad del paciente, aseo general mensual de la unidad, aseo terminal cuando sé de egreso del paciente. • Registrar oportuna y diariamente el estado de salud de los pacientes asistidos en el programa en los formatos establecidos. • Tomar signos vitales diarios o de acuerdo a las ordenes médicas, administración de medicamentos y cuidados al paciente, de acuerdo con órdenes médicas y de enfermería. • Conocer la ordenes dietarias de los pacientes y asistir a dietas que los pacientes lo requieran. • Informar oportunamente al coordinador de enfermería o Director del programa. sobre situaciones de emergencia y riesgos que observe en los pacientes. • Vigilar el sueño y las actividades nocturnas de los pacientes. Supervisar las visitas de los pacientes y realizar el reporte en el libro correspondiente. • Velar por la conservación de los equipos de trabajo y realizar entrega al turno correspondiente. • Participar en actividades clínicas y científicas que adelanten en el programa. • Prestar primeros auxilios en caso de accidentes. • Acompañamiento de los pacientes a las diferentes citas, interconsultas y remisiones de acuerdo a la programación realizada por la coordinadora de ambulancia. • Reportar novedades que se presenten durante el traslado de los pacientes al Jefe inmediato. • Conocer y aplicar plataforma estratégica de la Institución, reglamento interno de trabajo, normas de bioseguridad y normatividad vigente del sector salud. <p>Las demás funciones que le sean asignadas por el superior, relacionadas con la naturaleza del cargo y con los objetivos del programa.</p>	
Competencias	
Específicas	Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la calidad de trabajo. • Iniciativa – autonomía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Promoción y prevención de estrategias.

<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente. • Colaboración. • Comunicación. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad a población diversa. • Actuar con integridad. • Reconocer y respetar el saber del otro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación permanente de tareas. • Autoevaluación y autocuidado. • Ética y valores. • Manejo confidencial de la información. • Respeto por la dignidad de las personas. • Relaciones interdisciplinarias.
--	--

Fuente: (La autora, 2019).

Tabla 15. Manual de funciones Auxiliar de Enfermería.

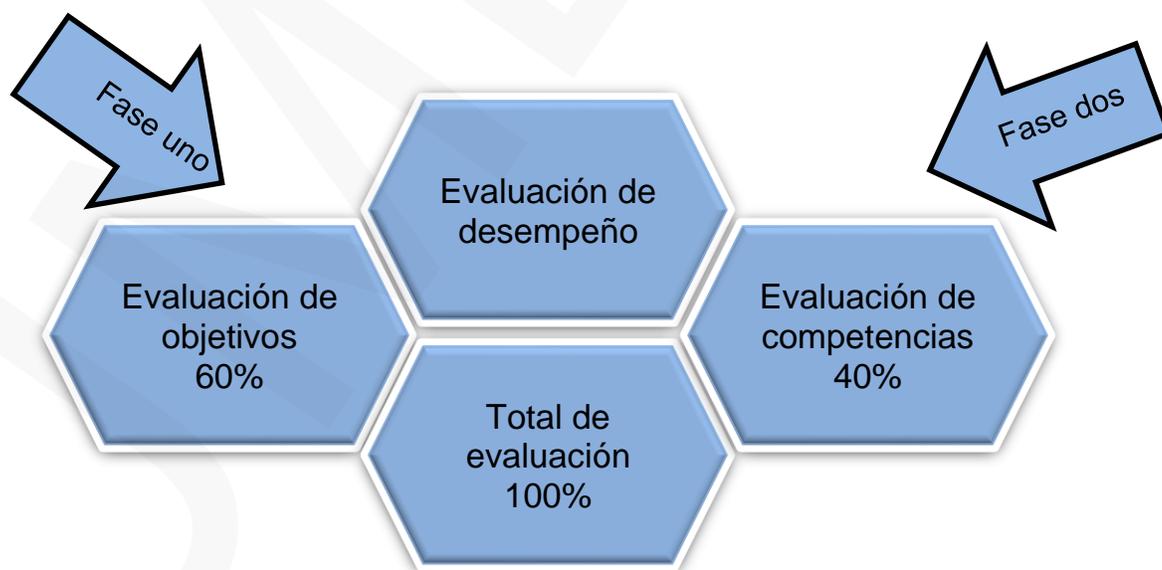
Nombre del cargo:	Auxiliar de Enfermería.
Superior inmediato:	Director
Cargos subordinados:	Ninguno
Requisitos de educación:	Auxiliar de enfermería.
Requisitos de experiencia:	Mínimo seis (6) meses como auxiliar de enfermería o en el área de la salud.
Especialidad en el cargo:	El empleador contrata los servicios personales del trabajador para desempeñar el cargo de Auxiliar de Enfermería.
Funciones y responsabilidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar usuarios a citas médicas donde lo requieran. • Reclamar los medicamentos. • Visitar los usuarios hospitalizados. • Hacer afiliaciones al sistema de salud. • Gestionar las Afiliaciones y retiros de la base de datos del sisen. • Acompañar al usuario a visitas domiciliarias o salidas de paseo. • Hacer las diligencias en caso de fallecimiento y acompañamiento a su destino final. • Las demás funciones que le asigne el Jefe inmediato acorde con la naturaleza del cargo. 	
Competencias	
Específicas	Generales
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la calidad de trabajo. • Iniciativa – autonomía. • Orientación al cliente. • Colaboración. • Comunicación. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad a población diversa. • Actuar con integridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Promoción y prevención de estrategias. • Evaluación permanente de tareas. • Autoevaluación y autocuidado. • Ética y valores. • Manejo confidencial de la información. • Respeto por la dignidad de las personas.

Fuente: (La autora, 2019).

4.4 Propuesta Modelo 360°

Para que exista un desempeño exitoso en el Programa El Mesón del Buen Samaritano, de la Corporación Social Cristiana, se requiere de la participación activa y dinámica de todos sus integrantes. Lo cual pueda determinarse la contribución de cada colaborador a la Corporación. De ahí que se hace necesario contar con un programa formal del sistema de evaluación de desempeño por competencias, con objetivos claros y definidos acorde con su objeto social. Es decir, que centre la atención a sus colaboradores en el nivel de desempeño que se espera de ellos, para proporcionar medidas de mejoramiento y logre alcanzar los niveles de desempeño esperados. Así mismo, permita comunicar asertivamente la información obtenida en el diagnóstico realizado, de forma que la acepten y la utilicen de la mejor manera posible.

Figura 6. Pasos de las fases de la evaluación.



Fuente: (Alles, 2015, p. 311).

El resultado de la ponderación de los objetivos (Fase Uno), más el resultado de la ponderación de las competencias (Fase Dos), será el puntaje total obtenido por el funcionario en su Evaluación de Desempeño. Fase Uno (60%) + Fase Dos (40%) = 100%.

Tabla 16. Escala de puntaje de la evaluación final.

CRITERIO	PUNTAJE OBTENIDO
EXCEPCIONAL: El funcionario supera todas las expectativas, siempre da el máximo rendimiento en el trabajo, alcanza logros extraordinarios.	90 – 100
DESTACADO: Supera los objetivos y metas propuestas.	80 – 89
ESTÁNDAR: Los resultados son los esperados para el cargo que ocupa. Su desempeño es razonable.	70 – 79
BAJO: No cumple con los parámetros establecidos para el cargo.	0 – 69

Fuente: (Alles, 2015).

Observación: un colaborador debe obtener una nota mínima de 70 puntos para que su desempeño sea considerado como aceptable.

Se considera resultado de Evaluación de Desempeño Excepcional, al funcionario que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 90 y 100 puntos. Esto indicara que esta persona obtiene máximos logros en su desempeño y supera todas las expectativas en su trabajo.

Se considera resultado de Evaluación de Desempeño Destacado, al funcionario que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 80 y 89 puntos. Esto indicara que esta persona supera mínimamente los objetivos que le han sido asignados.

Se considera resultado de Evaluación de Desempeño Estándar, al funcionario que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 70 y 79 puntos. Esto indicara que esta persona cumple con los objetivos que le han sido asignados.

Se considera resultado de Evaluación de Desempeño Bajo, al funcionario que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 0 y 69 puntos. Esto indicara que esta persona no cumple con los objetivos que le han sido asignados. Necesita un plan de mejoramiento.

Los funcionarios de la empresa deben obtener una nota mínima de 70 puntos para que su desempeño sea considerado como aceptable.

Para la elaboración de la evaluación por objetivos se tuvo en cuenta las siguientes características para la fijación de los objetivos:

- **Estratégicos:** Al establecer los objetivos individuales, estos deben encontrarse dentro de los objetivos estratégicos de la organización.
- **Específicos:** describir muy claramente cuál es el resultado final del objetivo.
- **Medibles:** Se debe establecer un patrón de medida, que puede ser cantidad, unidad, dinero.
- **Alcanzables:** si bien deben presentar un desafío, deben ser alcanzables. No hay elemento más desmotivador para un empleado que sentir que lo miden por algo que él de todos modos no podrá alcanzar ni aun esforzándose mucho.
- **Delimitados en tiempo:** Los objetivos deben tener un tiempo para llevarse a cabo, no pueden quedar a criterio del evaluado su ejecución, el tiempo debe ser razonable.

Determinando como primer paso la fijación de los objetivos en la que se establecen los requerimientos principales del puesto de trabajo, prioritarios para el año. Esto permite que el evaluado y el evaluador tengan claridad sobre los objetivos que deben ser objeto de evaluación, presentados con sus respectivas evidencias de logro. Dado lo anterior se establecerán reuniones de evaluaciones periódicas para determinar el progreso de los objetivos, para plantear correctivos en caso de ser necesario, antes de llegar al período final de evaluación generalmente un año, por ejemplo cada dos o tres meses. Y por último determinar la fecha de evaluación de desempeño, donde se observe el grado de cumplimiento de los objetivos, por parte del evaluador.

Para la Fase uno que tiene que ver con la evaluación de objetivos, se estableció una escala de uno (1) a cien (100) puntos, que reflejaran el resultado obtenido por el funcionario. Asimismo se asignaron los criterios de, Destacado, Estándar, Regular y Bajo, de acuerdo al puntaje total obtenido, distribuidos en la escala.

- Se considera resultado de Evaluación de Desempeño Destacado, al funcionario que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 90 y 100 puntos. Esto indicara que esta persona obtiene máximos logros en su desempeño y supera todas las expectativas en su trabajo.
- Se considera resultado de Evaluación de Desempeño Estándar, al colaborador que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 80 y 89 puntos. Esto indicara que esta persona cumple con los objetivos que le han sido asignados.
- Se considera resultado de Evaluación de Desempeño Regular, al funcionario que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 70 y 79 puntos.

Esto indicara que la persona no alcanza los objetivos asignados, y se debe establecer junto con él un plan de mejora y compromisos.

- Se considera resultado de Evaluación de Desempeño Bajo, al funcionario que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 0 y 69 puntos. Esto indicara que esta persona no cumple con los objetivos que le han sido asignados, y se debe establecer junto con él un plan de mejora y compromisos. Los funcionarios deben obtener una nota mínima de 80 puntos para que su desempeño sea considerado como aceptable.
- Los funcionarios deben obtener una nota mínima de 80 puntos para que su desempeño sea considerado como aceptable.

Tabla 17. Escala de puntuación para el logro de objetivos individuales.

CRITERIO	PUNTAJE OBTENIDO
DESTACADO: Máxima producción y rendimiento en el trabajo. Demuestra logros extraordinarios en TODAS las metas y objetivos propuestos en su trabajo, tiene un desempeño raramente igualado por otras personas que ocupan cargos de comparable complejidad de actuación y responsabilidad.	90 – 100
ESTÁNDAR: Los resultados son los esperados en el puesto de trabajo. Refleja un nivel de consecución y desempeño razonable en las diferentes manifestaciones de su trabajo. La persona muestra de forma regular logros significativos.	80 – 89
REGULAR: La persona no logra alcanzar la totalidad de los objetivos propuestos. El colaborador demuestra interés y esfuerzo sin logara la productividad deseada.	70 – 79
BAJO: No cumple con los parámetros establecidos para el cargo. La persona no cumple completamente con los parámetros y necesidades del cargo, la persona necesita capacitación y compromiso urgentes.	0 – 69

Fuente: (Alles, 2015).

Para obtener la valoración del logro de objetivos se establece el siguiente criterio: Los funcionarios serán evaluados bajos los parámetros de la siguiente escala: A, B, C o D.

El funcionario que ha sido calificado con A, indica que ha alcanzado un Nivel 1 que equivale a decir que sus logros están muy por encima de lo asignado, y será puntuado con 100.

El funcionario que ha sido calificado con B, indica que ha alcanzado un Nivel 2 que equivale a decir que sus logros son los esperados para su cargo, y será puntuado con 75.

El funcionario que ha sido calificado con C, indica que ha alcanzado un Nivel 3 que equivale a decir que sus logros están entre el 80% y el 99%, y será puntuado con 50.

El funcionario que ha sido calificado con D, indica que ha alcanzado un Nivel 4 que equivale a decir que sus logros están por debajo del 80% de lo que le ha sido asignado, y será puntuado con 25.

Tabla 18. Escala de valor de los objetivos alcanzados.

ESCALA	CRITERIO	PONDERACIÓN
A	NIVEL 1: El Evaluado supera las expectativas, el logro de los objetivos está por encima de lo asignado.	100 %
B	NIVEL 2: El evaluado cumple exactamente con el objetivo establecido.	75%
C	NIVEL 3: El evaluado estuvo por debajo del nivel mínimo de exigencia de cumplimiento del objetivo, cumplió más del 80%, pero menos del 100%	50%
D	NIVEL 4: El rendimiento del evaluado no es satisfactorio. Está por debajo del 80% del cumplimiento de los objetivos.	25%
TOTAL		100 %

Fuente: (Alles, 2015).

De igual forma, se propone la evaluación por competencias, como un esquema que permite que un funcionario sea evaluado por todo su entorno laboral, jefes, pares y subordinados, puede incluir clientes o proveedores.

Una evaluación jefe-subordinado puede estar incompleta, al tomar en consideración una sola fuente de información. Las fuentes múltiples pueden proveer un marco más valioso, completo y relevante del desempeño de una persona. Además, puede crear un ambiente de mayor colaboración en el trabajo. Los empleados asumen sus conductas con mayor responsabilidad y se preocupan por su efecto en los demás, si esto realmente se da, es probable que haya un incremento significativo en la productividad.

Para la Corporación se validaron las competencias tanto generales como específicas para el desarrollo de cada cargo, las cuales fueron definidas en compañía de la gerencia de la empresa, y se estipuló que deben ser de conocimiento del evaluado. Además, que el manual de funciones deben estar especificadas las actividades que cada funcionario debe realizar, ya que de estas dependen las competencias que se debe poseer para ocupar el cargo, definiendo así los criterios de desempeño de los cargos gracias a la consulta del diccionario de competencias donde están contenidas las competencias generales y específicas de todos los cargos de la Corporación.

Al contar con todas las especificaciones del caso para la realización de la evaluación del desempeño se debe comunicar previamente el proceso a los interesados y los evaluadores, garantizándoles la confiabilidad de la información y la comunicación de los resultados obtenidos:

- En primer lugar, al gerente de la empresa se le presenta un informe consolidado, del resultado de la evaluación y las respectivas recomendaciones para capacitación.
- A cada funcionario, se le hace entrega de un informe personal donde se le explica en qué áreas debe mejorar, estableciendo planes de compromiso y mejora personal con su respectivo proceso de seguimiento.

Para el diseño de la evaluación por competencias, se han definido una serie de competencias que una persona debe poseer para poder desempeñarse en un cargo en particular en la empresa. Para el efecto se ha diseñado un Diccionario de Competencias donde están consignadas las competencias generales y las competencias específicas, junto con las respectivas definiciones y los diferentes comportamientos que de ellas se pueden observar. Divididas en:

- Generales, que son todas aquellas que todos los integrantes del equipo de colaboradores de una organización deberán tener. Estas en algún momento se pueden transformar en específicas de acuerdo a las exigencias del cargo.
- Específicas, las que se refieren a aquellas que aplican únicamente a un puesto o área específica de la organización; son factores distintivos o diferenciadores del cargo.

En el formulario de Evaluación de 360° grados, se establecerán las competencias Generales y Específicas de acuerdo al cargo, cada una de ellas se encuentra definida por cuatro niveles de conductas observables y medibles. Las competencias que se evaluarán a través del modelo son las siguientes:

Tabla 19. Competencias generales.

Competencias Generales:	
Modalidad de Contacto	Calidad de trabajo
Iniciativa	Comunicación
Dinamismo y energía	Capacidad de planificación y de organización
Compromiso	Colaboración

Fuente: (Alles, 2015).

Tabla 20. Competencias específicas.

Competencias Específicas:	
Habilidad de Liderazgo	Aprendizaje continuo
Pensamiento estratégico	Alta adaptabilidad – flexibilidad.
Orientación al resultado	Capacidad de planificación y de organización
Franqueza – confiabilidad	Iniciativa – autonomía
Orientación al cliente	Pensamiento analítico

Fuente: (Alles, 2015).

Se definieron criterios de evaluación para calificar el desarrollo de competencias que se pueden observar o evidenciar durante el ejercicio de las labores cotidianas de un funcionario, quedando así:

Tabla 21. Niveles de desempeño.

DESCRIPCIÓN	NIVEL	%
EXCEPCIONAL: Máximo Dominio de la competencia. Demuestra logros extraordinarios en TODAS las manifestaciones de su trabajo, tiene un desempeño raramente igualado por otras personas que ocupan cargos de comparable complejidad de actuación y responsabilidad.	A	100%
DESTACADO: Los resultados superan lo esperado. Refleja un nivel de consecución y desempeño que supera lo razonable en las diferentes manifestaciones de su trabajo. La persona muestra de forma regular logros significativos.	B	75%
ESTÁNDAR: Se entiende como el esperado para la posición. La persona cumple claramente todas las exigencias principales del cargo. Refleja un desempeño riguroso, el esperado del que tiene	C	50%

DESCRIPCIÓN	NIVEL	%
conocimiento, formación y experiencia apropiados para el puesto. Es el estándar mínimo para el cargo.		
BAJO: No cumple con los parámetros establecidos para el cargo. La persona no cumple completamente con los parámetros y necesidades del cargo, la persona necesita capacitación y compromiso urgentes.	D	5%

Fuente: (Alles, 2015).

La escala de nivel de desempeño contempla calificación de:

A: EXCEPCIONAL. Cuando se demuestra máximo dominio de la competencia, y el Diccionario de Competencias ofrece una apertura en grados de cuatro o cinco comportamientos que permiten evidenciar la competencia, tiene una calificación del 100%.

B: DESTACADO. Los resultados superan lo esperado, pero sin ser excepcional, igualmente tiene una apertura en grados que permite evidenciar la competencia, tiene una calificación de 75%.

C: ESTÁNDAR. Es el esperado manejo de la competencia apenas esperado para el cargo. De igual manera tiene una apertura en grados que evidencian el comportamiento y tiene una calificación de 50%.

D: BAJO. No cumple con lo que se espera para el cargo, se evidencia en la apertura de grados y tiene una calificación de 25%.

El evaluador solo deberá marcar un nivel por competencia.

Cada empleado será evaluado por diferentes grupos: jefes, subordinados, compañeros del mismo nivel o pares, y la autoevaluación. Cada

evaluado obtendrá un total de cuatro calificaciones finales (una correspondiente a cada evaluador). La calificación de cada grupo deberá multiplicarse por su respectiva ponderación (esto se hace porque no todos los evaluadores poseen el mismo conocimiento sobre el desempeño del empleado, la ponderación garantiza que la evaluación sea más justa), la cual se presenta a continuación:

Tabla 22. Porcentaje asignado a los evaluadores.

EVALUADOR	PORCENTAJE
Jefe inmediato, o superiores	40%
Subordinados	30%
Compañeros del mismo nivel o pares	20%
Autoevaluación	10%

Fuente: (Alles, 2015).

Se le dio mayor peso a la evaluación del jefe porque es quien conoce en detalle las actividades que realiza su subordinado.

A los subordinados el segundo peso ya que estos observan y dan evidencia del desempeño de su jefe.

En tercer lugar a los pares, ya que en un momento dado pueden tratar de favorecer al compañero con la puntuación y afectar el resultado de la evaluación.

En último lugar la autoevaluación ya que el funcionario tiende a sobre dimensionar o minimizar su trabajo.

Al finalizar, de la multiplicación de las calificaciones por su respectiva ponderación, se obtiene una calificación final, la cual podrá analizarse con base en la siguiente escala:

Tabla 23. Niveles obtenidos de acuerdo al puntaje.

CRITERIO	PUNTAJE OBTENIDO
EXCEPCIONAL	90 – 100
DESTACADO	80 – 89
ESTÁNDAR	70 – 79
BAJO / NECESITA MEJORAR	0 – 69

Fuente: (Alles, 2015).

De acuerdo al puntaje final obtenido por el funcionario en el dominio de las competencias se considera:

- Excepcional, al funcionario que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 90 y 100 puntos. Esto indicara que esta persona tiene máximo dominio de la competencia y presenta resultados pocas veces igualado.
- Destacado, al funcionario que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 80 y 89 puntos. Esto indicara que esta persona tiene el dominio de la competencia lo que le permite superar los objetivos y metas establecidos.
- Estándar, al funcionario que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 70 y 79 puntos. Esto indicara que esta persona tiene el dominio esperado de su competencia lo que debe permitirle alcanzar sus objetivos.
- Bajo, al funcionario que obtenga como resultados puntajes comprendidos entre 0 y 69 puntos. Esto indicara que esta persona no tiene las competencias requeridas para el puesto, y necesita un plan de mejoramiento.
- Los funcionarios deben obtener una nota mínima de 70 puntos para considerar que el nivel de la competencia es un nivel aceptable.

Es importante indicar que, para el buen desempeño de la Corporación, el talento humano, juega un papel de la relevancia en cuanto al compromiso en el cumplimiento de objetivos y metas. Por consiguiente, se ha diseñado un Modelo de Evaluación de Desempeño por competencias para la empresa seleccionada que conlleve a proporcionar medidas de mejoramiento para lograr alcanzar los niveles de desempeño esperado. Al igual que contribuya a una comunicación asertiva, obtenida a través de la evaluación y que sea aceptada y adaptada por todos los integrantes de la mejor forma posible.

Con base en los resultados del diagnóstico que se llevó a cabo en la Corporación, se establecen las siguientes recomendaciones que ayuden a interiorizar la propuesta y por ende que se lleve a cabo una excelente evaluación de desempeño.

- Tener claro, que la evaluación para el desarrollo es un instrumento de gestión que permite consignar en formatos especiales la graduación de los comportamientos y ejecutorias de un colaborador durante un periodo determinado y, lo que es más importante, sus necesidades reales de desarrollo.
- En la medida que la empresa crece y se desarrolla haciéndose compleja, se hace necesario mantener actualizado un inventario de recursos humanos de manera sistematizada que facilite su ágil consulta para dos efectos: su capacitación para lograr nuevos perfiles exigidos y su posible utilización para un programa de formación: ventas, técnicas, instrumentos y sistemas de calidad, entre otros.
- En el proceso de vinculación de personal , la fase de inducción, donde se le debe dar una visión sobre historia de la empresa, sus valores corporativos, su estructura organizacional, reglamento interno de trabajo y

de seguridad ocupacional, los bienes y servicios que produce la empresa, y por ende el manual de funciones que le permita un mejor desempeño.

- Tener claro que algunas competencias a evaluar pueden ser de liderazgo, integridad, delegación de funciones, iniciativa, orientación hacia el cliente, y trabajo en equipo.
- La evaluación de desempeño posibilita los siguientes aspectos: la detección de necesidades de capacitación, el descubrimiento de personas claves, de competencias del evaluado, la ubicación de cada persona en su puesto adecuado y desarrollo de la misma, la retroalimentación para una autoevaluación de rendimiento y la toma de decisiones sobre salario.
- Recordar que la competencia es la capacidad de desarrollar eficazmente un trabajo, utilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesaria, así como los atributos que faciliten solucionar situaciones contingentes y problemas.
- La evaluación de desempeño por competencias, constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, poniendo énfasis en que cada persona no es competente para todas las tareas y no está igualmente interesada en todas las clases de tareas. Por tal motivo, la motivación que se le proporcione a cada colaborador influirá en el óptimo desarrollo de sus competencias.

El diagnóstico permitió indicar que el 100% conocen las competencias para el puesto de trabajo. Aspecto que debe establecerse al 100%. Así mismo conocer sus funciones de tal manera que permita generar un desempeño altamente calificado. Se da a conocer que la Corporación conoce el desempeño de cada trabajador sólo en un (33%). Al igual que existe los colaboradores cooperan y ayudan al cumplimiento de los objetivos organizacionales en un (67%). Se construyen redes de comunicación fluida

entre todos los colaboradores en un (72%), como también creen establecer prioridades, tácticas, decisiones y tiempos establecidos en un (67%). Así mismo, la Corporación no lleva a cabo permanentemente evaluación de desempeño por competencias; no tienen conocimiento del modelo 360° en un (100%). Sin embargo, creen tener actitud y vocación para el servicio sólo en el (89%). Los resultados anteriormente conllevan a que la Corporación necesita el diseño de la evaluación de desempeño por competencias.

Tabla 24. Formato de evaluación de desempeño de objetivos.

Formato de evaluación de desempeño de objetivos			
Versión	Febrero 2019	Oficina de talento humano	
Nombre del evaluado	LILIANA VÁSQUEZ RENGIFO		
Cargo	Directora		
Jefe inmediato	Junta Directiva		
Periodo de evaluación	Febrero de 2019		
Objetivo de gestión	Peso de acuerdo a la importancia del objetivo	Nivel de consecución A, B, C, D	Puntaje
Ejecutar disposiciones tratadas por la Junta Directiva.	20%	C= 50% $20 \times 0.5 = 10$	10
Orientar estratégicamente la gestión administrativa.	20%	B = 75% $20 \times 0.75 = 15$	15
Definir políticas y directrices para la gestión del talento humano.	45%	C =50% $45 \times 0.5 = 25$	22.5
Lograr resultados coherentes con el direccionamiento estratégico de la empresa.	15%	B = 75% $15 \times 0.75 = 22.5\%$	11.2
	100%		58.7%
Puntaje alcanzado en el logro de objetivos	Porcentaje de la evaluación	Ponderación	Total puntaje fase uno
58.7%	100%		

Fuente: (Alles, 2015).

Con base en los resultados obtenidos de las dos fases, se evidencia que la suma porcentual del 100%, y el resultado fue la evaluación del trabajador.

Observaciones:

Iniciativa: en dicha competencia se espera la rápida ejecución frente a los problemas que surgen en el día a día.

Dinamismo y energía: es importante que la planta de persona que integra la Corporación genere alternativas de solución técnicas y prácticas para el logro de los objetivos.

Compromiso: es relevante apoyar e instrumentar decisiones a partir de los objetivos propuestos por la Corporación y responder de manera proactiva a las dificultades que se puedan presentar.

Calidad de trabajo: conlleva a tener amplios conocimientos en cada una de las áreas funcionales que esté bajo la responsabilidad del colaborador.

Comunicación: consistente en la capacidad de escuchar, preguntar, expresar conceptos e ideas de forma efectiva, generando aspectos positivos.

Capacidad de planificación y organización: determinar eficazmente las metas y prioridades en relación con las actividades, estipulando la acción, plazos y recursos requeridos.

Colaboración: consiste en la capacidad de trabajar armónica y dinámicamente en grupo. Incluye los grupos multidisciplinarios.

Habilidad de liderazgo: es la capacidad necesaria para orientar la acción de los grupos en una dirección determinada, inspirando valores y fijando objetivos.

Pensamiento estratégico: conlleva a la habilidad de comprender los cambios del entorno, las oportunidades, al igual que las debilidades y fortalezas del colaborador.

Orientación al resultado: actuar con rapidez y agilidad, cuando se deben tomar decisiones necesarias para obtener resultados.

Orientación al cliente: implica el deseo, colaborar, apoyar y servir a los usuarios del servicio, de comprender y satisfacer sus necesidades.

Aprendizaje continuo: la cual significa, mejoramiento continuo en cada uno de los procesos tanto administrativos como operativos.

Pensamiento analítico: capacidad de resolver conflictos y darles la adecuada alternativa de solución.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos propuestos se establece las siguientes conclusiones: la estructura organizacional, con sus respectivas áreas de gestión y manual de funciones, es una herramienta fundamental para desarrollar operaciones, de manera coordinada y estableciendo responsabilidades pertinentes para cada cargo. Su elaboración permitirá identificar también las competencias generales y específicas de cada cargo; al igual que con la elaboración del modelo de evaluación de desempeño por competencias utilizando el modelo 360° será útil y necesario para la toma de decisiones con respecto a la remuneración y beneficios; desarrollo y planes de sucesión, formación, análisis y descripción de puestos. También se espera retroalimentación, a partir de conocer cómo hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento. El diagnóstico sobre la situación al Programa El Mesón del Buen Samaritano de la Corporación Social Cristiana, establece en primer instancia bases teóricas investigativas, conceptuales y legales; que hacen referencia a la indigencia, sus características, causas; la importancia del trabajo social, generalidades de la Corporación Social Cristiana. Sus principios corporativos, estructura organizacional, impacto de la administración en las corporaciones, competencias, tipos, evaluación 360°, bases conceptuales sobre términos y variables establecidas en la problemática y objetivos propuestos. También a través del diagnóstico se identifica la problemática que viene presentando el programa con respecto a la carencia de la estructura organizacional fundamental para su funcionamiento, crecimiento y liderazgo en su objeto social. Por tanto, el manual de funciones se crea para darle objetividad a todo el talento humano que le integra y obteniendo perfiles para cada cargo teniendo en cuenta la necesidad y desempeño pertinente en cada puesto.

En este mismo orden, se describen las debilidades, oportunidades y amenazas; lo cual son actividades o atributos internos como externos del Programa que inhiben o dificultan el éxito de la misma. Mediante el análisis de fortalezas y debilidades internas del programa, así como amenazas y oportunidades que enfrenta la misma.

RECOMENDACIONES

- La Corporación Social Cristiana a través del Programa El Mesón del Buen Samaritano, debe dar a conocer a todos y cada uno de los colaboradores la estructura organizacional y por consiguiente, el manual de funciones para cada cargo.
- Es importante tener presente que el manual de funciones es un instrumento para generar, dirigir y supervisar personal, señalando el desarrollo personal y profesional de los colaboradores y mejora continua de la corporación, aprovechando los recursos humanos de manera pertinente.
- Generar en los colaboradores compromisos en el desempeño eficiente de los cargos, entregando la información básica sobre los mismos.
- Tener presente que para que exista un desempeño exitoso en el Programa de la Corporación Social Cristiana se requiere de la participación activa y dinámica de todos sus colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2007). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360 grados*. Editorial Granica.
- Alles, M. A. (2015). *Dirección estratégica de RRHH. Gestión por competencias*. Tercera Edición. Buenos Aires, Argentina. Editorial Granica.
- Arbeláez Castaño, L. (2009). *Consumo cultural de los menores de edad institucionalizados que han estado en situación de calle o se encuentran en riesgo de calle en la ciudad de Pereira*. Universidad Tecnológica de Pereira. Tomado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1523/30222A664.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aroca, L., Herazo, F., Hoyos, R., Gómez, C., Granados, M. & Otero, M. (2013). *Habitantes de la calle: Derechos Sociales vs. Libertad Civil*. Barranquilla (Colombia), Universidad del Norte.
- Brenes Marcano, M. y Chacón Sánchez, M. S. (2009). *Intervención con personas en situación de indigencia: Un análisis crítico en cuatro Organizaciones no Gubernamentales*. Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-l-2009-14.pdf>
- Chard, G., Faulkner, T. Chugg, A. (2009). Exploring occupation and its meaning among homeless men. *The British Journal of Occupational Therapy*, 72, pp. 116-124.

Clavijo, S. (2018). Pobreza monetaria, indigencia y desigualdad (2010-2018). En: *La República*. Obtenido de: <https://larepublica.co/analisis/sergio-clavijo-50004/pobreza-monetaria-indigencia-y-desigualdad-2010-2018-2749516>

Consejo de Bogotá (2003). *Acuerdo 79 de 2003. Código de Policía*. Recuperado de: <https://www.habitatbogota.gov.co/acuerdo-79>

Cuesta Garnica, E. H. y Zuluaga Zarate, D. A. (2009). *Diagnóstico integral de los comedores comunitarios de la localidad de Engativá que funcionan con recursos del fondo de desarrollo local (F.D.L.). “Propuesta administrativa para el desarrollo de proyectos productivos Programa Bogotá Sin Hambre”*. Universidad de la Salle. Recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3032/T11.09%20C894di.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Galeano Bojacá, L. (2008). *Trabajo social*. primera edición. Bogotá, D. C. Colombia: Editorial Filigrana.

Gómez Urueta, C. (2015). *El habitante de la calle en Colombia. Presentación desde una perspectiva social – preventiva*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.

Gronnemeyer, M. (1996). “Ayuda”. En: Sachs, W. (ed.) *Diccionario del Desarrollo, una guía de conocimiento como poder*. Perú: Pratec.

Guardia, L. (1997). *El diseño formativo. Un enfoque de diseño pedagógico de los materiales didácticos en soporte digital*. Barcelona: Editorial Gedida.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Kellet, P. y Moore, J. (2011). *Habitantes de la calle ¿Quién tiene la culpa de su desdén?* Recuperado de: <https://www.lagaitanaportal.com/single-post/2018/02/01/Habitantes-de-la-calle-Quien-tiene-la-culpa-de-su-desden>
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el trabajo social. una introducción desde el construccionismo*. Ediciones Edward.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración. Un enfoque internacional y de información*. Octava edición. México, D. F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Kramer, J. F. y Cameron, D. C. (1975). *Manual sobre dependencia de las drogas*. Ginebra: OMS.
- Lemoine, C. (2018). *Nosotros los colombianos del milenio*. Primera edición. Bogotá, D. C. Colombia: TM Editores.
- Nieto, C. y Koller, S. (2016). Definición de habitante de la calle: diferencia yuxtaposiciones. *Revista Psicológica*. Bogotá, Colombia.
- Pérez de Armiño, K. (2016). *Diccionario de acción humanitaria y Cooperación al desarrollo*. Tomado de: <http://dicc.hegoa.efaber.net/>. Obtenido de <http://dicc.hegoa.efaber.net/>

- Pérez Porto, J. y Gardey, A. (2008). *Definicion.de: Definición de variable*. Recuperado de: (<https://definicion.de/variable/>)
- Ramos, L., Ortiz, J. A. y Nieto, C. J. (2009). *V Censo de Habitantes de la Calle en Bogotá 2007*. CINJD-IDIPRON, Bogotá.
- Rodas Capizo, A. y Arroyo de Rodas, M. (2009). *Administración básica*. México, D.F.: Editorial Limusa.
- Romero Castro, R. D. (2013). El vicio reina en las calles de Villavo. En: *Llano Siete Días*. Casa Editorial El Tiempo.
- Veale, A. (1992). Towards a Conceptualisation of Street-Children: The Case from Sudan and Ireland. *Trócaire Development Review*, pp. 107-121.
- Weason Núñez, M. A. (2006). *Persona en situación de calle, reconocimiento e identidad en contextos de exclusión social*. Santiago de Chile: Universidad Alberto Hurtado.
- Zorrilla Arena, S. y Torres Xammar, M. (2005). *Guía para elaborar la tesis*. México: Editorial Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Cámara de Comercio.

No. 5530327



CÁMARA DE COMERCIO
DE VILLAVICENCIO
Construyendo Región
NIT 892.000.102-1



CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO
CERTIFICADO DE EXISTENCIA DE ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO
Número de operación: 01ICF0520023 Fecha: 20140520 Hora: 08:33:56 Pagina: 1

VISITENOS EN NUESTRA PAGINA WEB www.ccv.org.co

CERTIFICADO DE EXISTENCIA REPRESENTACION LEGAL DE LA ENTIDAD
SIN ANIMO DE LUCRO: CORPORACION ACCION SOCIAL CRISTIANA. NUMERO:
S0502057
N.I.T : 822007226 - 1
EL SUSCRITO SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO
EN EJERCICIO DE LA FUNCIÓN CONFERIDA POR LOS ARTICULOS 43 Y
144 DEL DECRETO NUMERO 2150 DE 1996 Y SU DECRETO REGLAMENTARIO
427 DE 1996 Y EL DECRETO 019 DE 2012.

CERTIFICA:

SIGLA : CASC
DOMICILIO: VILLAVICENCIO
DIRECCION: CALLE 24 Nº 10 C 21 BRR OLIMPICO
BARRIO COMERCIAL: PORVENIR
TELÉFONO 1: 6606079
FAX: 6606079
RENOVO EL AÑO 2014 . EL 1 DE ABRIL DE 2014
TOTAL ACTIVOS : \$ 49,085,037.00

ACTIVIDADES ECONOMICAS

ACTIVIDAD PRINCIPAL:
9491 ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES RELIGIOSAS
ACTIVIDAD SECUNDARIA:
9499 ACTIVIDADES DE OTRAS ASOCIACIONES N.C.P.
ACTIVIDAD ADICIONAL 1:
8290 OTRAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA SOCIAL SIN ALOJAMIENTO
ACTIVIDAD ADICIONAL 2:
9329 OTRAS ACTIVIDADES RECREATIVAS Y DE ESPARCIMIENTO N.C.P.

CERTIFICA:

QUE POR ACTA NO. 0000001 DEL 24 DE ENERO DE 2004 OTORGADO(A) EN
ASAMBLEA CONSTITUTIVA , INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 11
DE MARZO DE 2004 BAJO EL NUMERO: 0000001 DEL LIBRO I DE LAS
PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO FUE CONSTITUIDA LA ENTIDAD
DENOMINADA: CORPORACION ACCION SOCIAL CRISTIANA

CERTIFICA :

QUE DICHA ENTIDAD HA SIDO REFORMADA POR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS

Anexo 2. RUT.

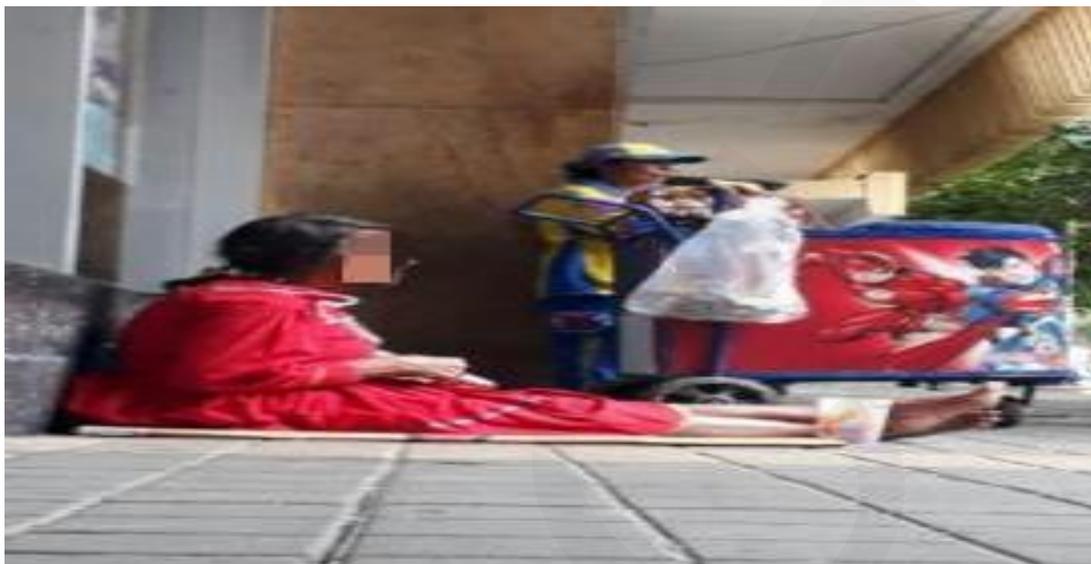
		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		001	
Espacio reservado para la DIAN 		3. Concepto: <input type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> 2 Actualización		4. Número de formulario: 14235087757 	
6. Número de Identificación Tributaria (NIT): 8 2 2 0 0 7 2 2 8		8. CV: 1		12. Dirección secundaria: Inmuebles y Almacén de Villavicencio	
14. Sueldo electrónico: 2 2		IDENTIFICACION			
24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica		25. Tipo de documento: 1		26. Número de identificación:	
27. Fecha expedición:		28. Lugar de expedición:		29. País:	
30. Departamento:		31. Ciudad/Municipio:		32. Primer apellido:	
33. Segundo apellido:		34. Primer nombre:		35. Otros nombres:	
36. Razón social: CORPORACION ACCION SOCIAL CRISTIANA		37. Sigla: CASC		38. País: COLOMBIA	
39. Departamento: Meta		40. Ciudad/Municipio: Villavicencio		41. Dirección: CL 24 10 C 21 BRR OLIMPICO	
42. Correo electrónico: pastorben_hur@hotmail.com		43. Apartado aéreo:		44. Teléfono 1: 8 8 0 6 0 7 9	
45. Teléfono 2:		CLASIFICACION			
Actividad principal:		Actividad económica:		Otras sub-actividades:	
46. Código: 9 4 9 9		47. Fecha inicio actividad: 2 0 0 4 0 3 1 1		48. Código: 9 4 9 1	
49. Fecha inicio actividad: 2 0 0 4 0 3 1 1		50. Código: 1 3		51. Código:	
52. Número sub-actividades:		Responsabilidades			
53. Código: 4 7 1 4 1 1		54- Impto renta y compl. régimen especial		55. Forma: <input type="checkbox"/>	
56- Retención en la fuente a título de renta		57- Tipo: <input type="checkbox"/>		58. CPC:	
59- Infracción de estregna		60- Ventas régimen común		61. Fecha: 2 0 1 3 0 3 2 2	
Usuarios aduaneros:		Exportadores:		Para uso exclusivo de la DIAN	
62. Código:		63. Fecha:		64. Anexo: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	
65. No. de Folios: 0		66. No. de Folios:		67. Fecha:	
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscriba y en consecuencia responderá penalmente a la ley, por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada.		Artículo 15 Decreto 2798 del 31 de Agosto de 2004.		Firma del suscriptor:	
Firma del suscriptor:		Firma autorizada:		68. Nombre: BECERRA CASTILLO JORGE ENRIQUE	
69. Cargo: Representante legal Certificado		70. Fecha:			

Anexo 3. Registro fotográfico.



Fuente: (La autora, 2019).

Esta toma fotográfica permite identificar un grupo de personas resocializadas por el Programa el Mesón del Buen Samaritano.



Fuente: (La autora, 2019).

Se evidencia en esta toma fotográfica el acompañamiento a los habitantes de calle, llevándoles asistencia alimentaria.



Fuente: (La autora, 2019).

Toma fotográfica donde se realizó trabajo social asistencial con habitante de calle.



Fuente: (La autora, 2019).

Muestra fotográfica evidenciando dinámicas de juegos infantiles con grupo de niños habitantes de calle, usuarios del Programa el Mesón del Buen Samaritano.



Fuente: (La autora, 2019).

Muestras fotográficas haciendo reconocimiento de habitantes de calle que llegan de otros países en condiciones precarias.



Fuente: (La autora, 2019).

Evidencia fotográfica entregando útiles escolares a niños habitantes de calle, pertenecientes al Programa El Mesón del Buen Samaritano.

Anexo 4. Matriz DOFA.

Debilidades: el programa al no contar con un manual de funciones claro, y la delegación de sus actividades a cada funcionario podría incurrir en errores, que pueda manchar la imagen de la fundación

Oportunidades: el programa al estar legamente constituido puede estar en la mira de varias empresas en la que estarían interesados para apoyar con recursos para el sostenimiento de este lugar

Fortalezas: Si el programa llegase a causar un impacto positivo en la ciudad de Villavicencio se impondrá y generara una gran labor en la sociedad, podría llegar a ser una empresa reconocida a nivel nacional, donde algunas empresas reconocidas estarían dispuestas a contribuir con sus donaciones a la corporación y al programa.

Amenazas: Si el programa del mesón del buen samaritano no trata de buscar alianzas o apoyo de empresas privadas y del estado, se verían en riesgo de no poder seguir ayudando a las personas habitantes de la calle, ya que no contarían con los recursos suficientes para el sostenimiento de dicho lugar y se verían en la obligación de no recibir al gran número de personas que llegan a beneficiarse de los programas sociales primarios.

Anexo 5. Los indigentes han caído por fuera del sistema social, volviéndose casi invisibles y olvidados por el resto de la sociedad.



Fuente: (Elaboración propia, 2018).



Fuente: (Elaboración propia, 2018).

Evidencia fotográfica en asistencia alimentaria en población de tercera edad en condiciones de habitante de calle.

Anexo 6. Registro fotográfico trabajo de campo.



Fuente: (Elaboración propia, 2018).

Entrevista a los habitantes de calle como muestra para el proyecto de grado.



Fuente: (Elaboración propia, 2018).

Entrevista al gestor social como muestra y evidencia del Proyecto de grado.



Fuente: (Elaboración propia, 2018).



Evidencia fotográfica en taller de bailoterapia del programa el Mesón del Buen Samaritano con habitantes y asistentes del programa.



Fuente: (Elaboración propia, 2018).

Evidencia fotográfica entrevista psicólogas para evidenciar las problemáticas sociales en habitantes de calle.



Fuente: (Elaboración propia, 2018).

Evidencias fotográficas con psicóloga social buscando apoyo en el fortalecimiento de la inclusión.

Anexo 7. Entrevista a indigentes de la calle.

Indigente 1: Señor X.

Yo: Buena tarde, me presento mi nombre es Irene Paola Quiñonez, estudiante de la licenciatura del trabajo social, me dirijo a usted con el mayor de los respetos para pedirle el favor si me concede una entrevista y de igual manera me responda unas preguntas, algunas son personales, otras porque asiste al programa, usted decide si las responde o no.

Indigente: si, como no, hágale.

Yo: Buena tarde, su nombre es?

Indigente: X

Yo: Don X, hace cuanto vive en la calle?

Indigente: hace más de cinco años.

Yo: Que lo llevó a tomar la decisión de vivir en la calle?

Indigente: la droga y el rechazo de la disque familia

Yo: Don X, usted es casado? Tiene hijos?

Indigente: no, nada, no quiero hablar de ellos.

Yo: En su día a día como es la gente con usted? La sociedad lo rechaza?.

Indigente: si hay veces, sobre todo la gente de otras ciudades.

Yo: Usted es de aquí de Villavicencio?

Indigente: no, de Bogotá, no quiero hablar más.

Yo: Listo, don X, muchas gracias.

Indigente 2: Señora Y:

Yo: Buena tarde, me encuentro aquí con la señora Y, persona de la tercera edad y habitante de calle. Me está concediendo esta entrevista, para reportarla en el proyecto de grado.

Yo: Doña Y, buena tarde, como me le va?

Indigente: bien, gracias a Dios.

Yo: Doña Y, hace cuanto vive en la calle?

Indigente: desde la edad de los 12 años, estaba chinche.

Yo: Que la llevó a tomar esta decisión de vivir en la calle?

Indigente: mi padre cuando era evangélico, me daba duro, me pegaba con rejo y me colgaba de los pies con el rejo y con el cable me pegaba y por eso yo me les volé de la casa, por eso.

Yo: Y se voló, y usted quedo deambulando en la calle, sin rumbo?

Indigente: si, señora

Yo: Doña Y, la gente es brusca con usted? La han rechazado? La maltratan?

Indigente: nooo, la gente no, son buenos conmigo

Yo: La gente ha sido bien con sumerced?

Indigente: sii

Yo: su merced donde vive?

Indigente: yo vivo allí en el centro, allá al lado del parque del hacha

Yo: Ahí al aire libre, en la intemperie?

Indigente: nooo, ahí tengo un techito ahí no me mojo.

Yo: Doña Y, usted tiene familia?

Indigente: Si claro,

Yo: Se ve con ellos?

Indigente: nooo le digo, que están en Girardot

Yo: Desde los 12 años que se voló, no volvió a saber de ellos.

Indigente: ajam, asi es.

Yo: Qué edad tiene, doña Y?

Indigente: soy del 1961 no se ya cuánto tengo.

Yo: Tiene hijos?

Indigente: tengo dos hijas, ya grandes, pero de nada me sirve, el papa de mis hijas es un gamín se largó con una sucia, porque no quería sino vicio marihuana bazuco y por eso yo lo vote.

Yo: Señora Y, usted donde come, donde busca su alimentación?

Indigente: allí en una fundación, ay, no sé, me olvido como es que se llama, en la correccional que queda allí en la vuelta. Quiere decir que una correccional es donde tiene detenidos los presos, y allá me dan la comida.

Yo: Señora Y, muchas gracias por la entrevista,

Indigente: de nada hijita, venga le doy un abrazo, Dios la bendiga a usted también.

Anexo 8. Entrevistas a psicólogas.

Yo: Hola, Mi nombre es, Irene Paola Quiñonez soy estudiante de la licenciatura de trabajo social en la universidad Metropolitana de Educación ciencia y tecnología UMECIT, estoy terminando el proyecto de grado llamado El diagnóstico situacional del programa El Mesón del Buen Samaritano. La siguiente entrevista que es semi estructurada vamos a estar acompañados de diversos profesionales, en el campo social y psicosocial, buscamos un grupo focal tanto de señores indigentes y habitantes de calle como psicólogos trabajadores sociales y líderes o gestores sociales que nos apoyan en este programa que atiende las diferentes problemáticas de esta población.

Como sabemos el diagnóstico situacional es el conocimiento, de las diversas problemáticas que existen en una población, en este caso los habitantes de calle. Acompáñame a entrevistar y atener las respuestas de estas preguntas este diagnóstico situacional.

Yo: Buenas tardes, nos encontramos aquí con una psicóloga de profesión, doctora buena tarde.

Psicóloga: Buenas tardes Paola.

YO: Doctora, su nombre completo es?

Psicóloga: A.

Yo: Doctora A, su perfil profesional es?

Psicóloga: Social, en la carrera universitaria el programa se enfoca más en lo social, y en cuanto a la experiencia laboral he trabajado más en la parte de inclusión.

Yo: De qué universidad es egresada?

Psicóloga: De la Uniminuto.

Yo: Qué experiencia tiene en su trayectoria laboral?

Psicóloga: En estos momentos estoy trabajando en la universidad y he trabajado con varias poblaciones en la temática de inclusión según las tic que dicta el Ministerio de Educación.

Yo: La primera pregunta que va enfocada sobre el proyecto del diagnóstico situacional el Mesón del Buen Samaritano podemos hablar sobre la exclusión.

Yo: Usted cree que la exclusión es un problema social?

Psicóloga: Claro!! Porque cuando desechamos al otro por ser diferente o no tener las mismas condiciones que nosotros tenemos, estamos haciendo exclusión. Y quitándole a esa persona las mismas oportunidades que tenemos nosotros, desafortunadamente, eso que lo hace diferente, cuando no deja ser normal como los otros, son barreras que en vez de nosotros romper, son barreras que estamos colocando como obstáculo, y serrando puertas a muchas personas que tienen las mismas capacidades que nosotros.

Yo: Ok, doctora.

Yo: usted cree, que es uno de los factores por los cuales tememos tanta indigencia aquí en Villavicencio?

Psicóloga: Sí, porque muchos de los pacientes o chicos que trató, algunos debido a esto, entran en situación de depresión con crisis de ansiedad crisis de pánico crónicos, y sabemos que cuando esto no se trata, llegan a ser crónicos o graves y son chicos que pueden venir a la calle volviéndose consumidores, o a suicidarse que son casos que se presentan, chicos que se autolesionan porque sufren de bullying debido a que son diferentes.

Psicóloga: Y esto se nos ha ido incrementando aquí en la población?

Yo: Si, aquí en la población y en el departamento del meta, produciendo altos índices de suicidio e intentos en la población joven.

Yo: Doctora, porque cree, que es, importante la inclusión?

Psicóloga: Yo pienso e incluso quisiera que en algún momento no se hablara de inclusión si no solo de diversidad, porque al escoger el tema con el termino de inclusión estamos haciendo ver a las personas diferentes. Pero no simplemente acogiéndolas y brindándoles a todas las mismas posibilidades.

Yo: o sea que es importante el término de la no inclusión, si no diversidad.

Psicóloga: sí que llegáramos en algún momento que el termino fuera diversidad, punto, y que miráramos como se trabaja, de pronto en rehabilitaciones, de pronto el chico viene en silla de ruedas y ver que se tiene que adecuar la instalación para que el goce de igual condiciones. Que se hable de diversidad, así como los deditos de la mano, como lo dice el refrán,

son diferentes pero aun así todos trabajan juntos. Y si debería ser con el tema de la diversidad.

Yo: bueno, es importante hablar de diversidad y tener en cuenta sobre este desarrollo social.

Yo: En el factor económico y la falta de oportunidades que tenemos en el departamento, usted cree que esto hace incrementar la pobreza?

Psicóloga: pienso que la parte económica, es un poco ligado a lo que soy como persona, y mi esencia a lo que me hace salir adelante, se dé muchos casos, de algunos chicos, que viene de muy bajos recursos y logran salir a delante porque quizás tuvieron oportunidades, y chicos de muy bajos recursos, que desafortunadamente son pocas las oportunidades,

Yo: son diferentes escenarios

Psicóloga: entonces hace que ese mismo chico pobre, siga siendo pobre y piense en ser pobre. Porque en su entorno todo se maneja las drogas, abuso sexual, robos matar gente. Entonces ese es su entorno, pero, porque no conto, quizás con las mismas oportunidades que encontró el otro chico.

Yo: cree que el apoyo social y psicosocial deben ir enlazados en cualquier institución?

Psicóloga: Ustedes, los trabajadores sociales manejan otro aspecto diferente al de nosotros, nosotros nos centramos más en el enfoque psíquico, en el entorno lo social también, porque vemos la psicología social, y lo que se puede trabajar con ellos, si debe de haber un enlace, porque en lo social no puede

entrar hacer clínica, e intervenir en casos de depresión, abusos, entonces ahí entra el complemento con el psicólogo que ayude con terapias con charlas dependiendo del caso que sede, o si en lo social hay que remitir o más para allá.

Yo: igual comparto la misma idea de la profesional en psicología experta en estas problemáticas sociales, creo que toda la parte del trabajo social que nos enfocamos, es en las problemáticas sociales debemos ir en compañía y de la mano de psicología para poder llevar acabo mejores resultados con cualquier tipo de población. Muchas gracias.

Breve descripción oral y visual del programa

Yo: nos encontramos en el programa el mesón del buen samaritano en el servicio social de asistencia alimentaria a todas estas personas en condición de habitante de calle indigentes y tercera edad personas que no tienen el recurso económico para comprar su almuerzo y aquí en esta fundación, con donaciones y con todas las ayudas que se reciben privadas y de ONG y gubernamentales se satisface esta necesidad primaria de esta población.

Psicóloga 2

Yo: Buenas tardes, me encuentro con B psicóloga de profesión, doctora muy buenas tardes.

Psicóloga: buenas tardes Paola,

Yo: doctora como anterior mente la había comentado, estoy realizando el proyecto de investigación que se trata del diagnóstico situacional del mesón

del buen samaritano, allí se maneja y se atiende a la población vulnerable y minimizada desclasificamos aquí en Villavicencio y en toda Colombia, como son los indigentes y habitantes de calle. Doctora agradecerle primeramente por su tiempo sabiendo que se encuentra ocupada y hace un esfuerzo por colaborar en esta entrevista.

Yo: su nombre completo es?

Psicóloga: B, psicóloga de profesión psicóloga social comunitaria con énfasis en general y pues con una especialización no graduada, porque falta algunos detalles para terminarla.

Yo: ok mi doctora. Cuantos años de experiencia, lleva en su campo?

Psicóloga: ocho años en el sector público, y dos en el sector privado.

Yo: entonces tenemos aquí una persona, profesional en su amplio trayecto social y psicosocial

Yo: doctora, la exclusión es un problema social?

Psicóloga: sí, claro, bastante. Es un problema social debido a que no se le ha dado continuidad a los proyectos sociales que son muy importantes para poder apoyar a estas poblaciones que sufren este flagelo, al saber que no hay recursos por parte de las entidades prestadoras, bien sea gubernamentales, estatales no se le puede brindar apoyo a esta población de una u otra manera desplazadas por algún vínculo social y si no hay ningún recurso no hay continuidad de estos procesos.

Yo: doctora, usted cree que nosotros como sociedad, aunque busquemos la manera de superarnos y profesionalizarnos, seguimos haciendo exclusión a esta población de los habitantes de calle?

Psicóloga: si, por qué? Por la misma cultura que nosotros manejamos, eso es por dos sectores, dos motivos importantes, culturalmente y económicamente. Culturalmente porque a veces nosotros cometemos e incurrimos en el error de rechazar a esta población. Por qué? Por su condición de habitantes, si llámese como sea, tienen alguna condición física, no la tienen perdón la condición física, la confunden con una condición inadaptada socialmente. Como es la cognitiva, pero ellos son unas personas común y corriente, con la misma igualdad de condiciones, como la tuya la mía, la de todos los que estamos aquí reunidos, tienen derecho, derecho a un apoyo económico por la nación y eso es lo que se está descuidando y no se le da garantía de apoyar a esa población que necesita de todos nosotros.

Yo: lo que usted dice es algo muy importante, porque aun estableciendo la corte constitucional aquí en Colombia, donde dice que se le garantiza al habitante de calle, su salud su vestuario y su vivienda, no se aplica. Solo está en el papel.

Yo: doctora B, porque cree que se da la indigencia?

Psicóloga: Por muchos factores, de pronto también por la situación familiar, por mucha falta de recurso primero que todo como anteriormente lo mencionábamos frente al recurso para poder ayudar a esta población, también por falta de apoyo familiar si, la parte social nosotros como profesionales nosotros tenemos todo el derecho y el deber y las ganas de trabajar con esta población pero lo mismo, como no han dado la continuidad a ciertos proyectos

y a ciertas dinámicas de apoyo a esa población por eso es que ellos no Han tenido el apoyo que deben de tener, y ellos no tiene otra condición de habitar si no es la de la calle. Por qué no hay un techo no hay un aporte económico para ellos salir de esa situación que los aqueja en el día a día al sol y al agua, porque no tienen un destino para donde pasar la noche, no tienen con que consumir su alimento, si y nosotros los estamos rechazando día a día, por el simple hecho de estar en la calle, pero ellos tienen el mismo tipo de igualdad que cualquier ser humano.

Yo: como bien sabemos, un diagnostico situacional es el conocimiento de las diferentes problemáticas sociales que tiene cualquier grupo poblacional, pues aquí en este caso limitan a esta población. Villavicencio se está volviendo más que un problema social, se está volviendo un problema ambientales y de salud, porque se incrementaron los habitantes de calle y somos muy pocos los programas que atiende a esta población, por eso se está enfatizando con el programa el mesón del buen samaritano que está avalado por la alcaldía de Villavicencio y por algunos entes tanto privados como externos que nos colaboran con la causa y es de ahí donde queremos identificar la necesidad y justificar la necesidad de implementar nuevos cargos administrativos que ejerzan las competencias requeridas a esta población para que el programa sea líder en el municipio y porque no, en todo el departamento.

Yo: Doctora B muchas gracias.

Psicóloga: gracias, de nada Paola, con gusto.

Anexo 9. Entrevista al gestor social Gobernación del Meta.

Yo: Buenas noches, nos encontramos con el doctor Z una persona muy importante para Villavicencio porque ha Sido y ha liderado los programas sociales en habitante de calle y adulto mayor, Doctor Z gracias por la entrevista que usted me está permitiendo el día de hoy.

Gestor social: buenas noches para usted Irene y para todos un saludo especial, pues la verdad gracias por tener en cuenta la experiencia que nosotros hemos desarrollado en el municipio de Villavicencio frente a la atención de los habitantes de calle y frente a la atención de los diferentes programas de atención de los adultos mayores en el municipio Villavicencio,

Yo: aparte de su amplia experiencia y trayectoria que lleva en Villavicencio fue secretario de Villavicencio en la parte de la salud, secretario social y alcalde encargado hace algunos años. Generando un buen espacio y dejando unos altos índices positivos en la ciudad de Villavicencio con estas poblaciones,

Yo: Doctor Z usted por qué cree que la exclusión es una problemática social?

Gestor social: la exclusión es una problemática social porque si se tuviera en cuenta a todos los grupos vulnerables y se atendiera a toda la población por igual y con equidad no tuviéramos el desplazamiento de los diferentes grupos ni el abandono social como lo vemos hoy, hoy vemos que los gobiernos no se preocupan por brindar una atención por enfoque diferencial por brindar una atención especializada y con equidad y con equilibrio a todos los sectores, entonces mientras que haya exclusión del adulto mayor, del habitante de calle de las personas con discapacidad de las mujeres cabezas de hogar de la población afrodescendientes de las minorías étnicas, nunca va a ver equilibrio

porque los gobernantes de han preocupado hoy por hacer inversión en infraestructura y por hacer inversión en ciertos sectores de la población y han dejado de lado ciertos temas y los han excluidos por eso mientras estemos excluyendo hay un problema social ahí está la diferencia porque seguimos excluyendo y entonces la brecha se va viendo más larga y cada vez más distante de los que hoy quieren mejoramiento y de los que no lo tienen.

Yo: Ok doctor y es algo muy importante porque efectivamente usted lo dice anteriormente en Villavicencio ha incrementado la población indigente se nos ha incrementado porque de otros departamentos otros municipios se están radicando en la capital del meta.

Yo: Doctor dentro de su experiencia y conocimientos, cree que el factor económico influye en la pobreza?

Gestor social: claro, si los gobernantes entendieran que las entidades del Estado no tienen la suficiente capacidad de generar empleo, se hubieran preocupado de manera inmediata y oportuna en generar oportunidades y montar procesos de apalancamiento para mejorar la parte productiva de las ciudades, los bancos de desarrollo microempresarial tanto del gobierno departamental como de los gobiernos municipales de esta manera las personas que no tienen trabajo, que no tienen acceso a generar ingresos y que tienen proyectos de emprendimiento y que tienen ideas empoderadoras, a esas personas el estado debería montar esos proyectos para que mejorará la calidad de vida de los diferentes sectores, y el sector económico se equilibraría, porque si usted montará un proyecto productivo con un grupo de mujeres jefe de hogar, pues ese grupo de mujeres irían a tener trabajo y mejoraría la calidad de vida y entonces de esa manera mejoramos la situación económica, pero como no hay proyectos productivos, no hay procesos de

apalancamiento para entrar a los diferentes sectores entonces vamos afectando la economía y de esa manera el sector económico cada vez se va distanciándose de la gente pobre y la gente pobre cada vez sigue siendo más pobre y el estado no se ha preocupado por mejorar la parte económica de las poblaciones,

Yo: Ok, doctor, por qué cree que se da indigencia? Su merced cree que este es un factor indispensable los principios y valores de la familia?

Gestor social: bueno las personas que llaman hoy indigentes que yo los considero habitantes de calle, esas personas van a la calle precisamente por la situaciones que hoy estamos viviendo en nuestro país, la situación económica es una, el desempleo es otro, la falta de educación es otra, la falta de programas de salud de educación de saneamiento básico y vivienda son los que generan que hoy las familias se separen y que se conviertan en familias disfuncionales entonces si hay una familia disfuncional, usted se separa de su esposo, entonces usted queda como mujer jefa de hogar de queda con sus hijos sus hijos se salen de las manos se van a incrementar los cordones los cordones que engrosan en rompimiento del tejido social y pues empieza a tener un problema familiar en el Interior de su hogar y ese problemas hace que sus hijos se vayan a otros sectores, empieza el consumos de sustancias al alcoholismo a la prostitución a la drogadicción a los embarazos a temprana edad y cuando nos damos cuenta empiezan a estar en la calle y se van aumentando cada vez más los habitantes de calle y ese problemas social cada día de incrementa por la falta de oportunidades y porque las políticas públicas no son claras para que el estado atienda con oportunidad esos flagelos que están rompiendo hoy el tejido social, las familias disfuncionales la falta de educación la falta de oportunidades los problemas de salud la falta de inversión social hace que hoy tengamos tantos habitantes de

calle y que hoy se halla proliferado este tema y que el gobierno no está atendiendo para ser restablecimiento de derechos para realizar procesos de recuperación y proceso de atención terapéutico para que esas personas se reintegren y dejen la calle y vuelvan a ser personas útiles y productivas,

Yo: Bueno doctor Z, muchas gracias y pues nuevamente felicitarlo porque usted es un líder que trabaja arduamente con estas poblaciones, entonces muchas gracias,

Gestor social: gracias a usted por tenernos en cuenta, y pues me parece muy interesante que se trabaje y que hayan estudiantes como usted que hoy ya son profesionales que estén luchando para presentar proyectos que el gobierno los acoja para que busquen la tendencia de la recuperación del tejido social que es lo que hoy debemos hacer todos los profesionales y las personas que trabajamos con el gobierno, buscar proyectos de mejoramiento de calidad de vida de las personas menos favorecidas.

Anexo 10. El vicio reina en las calles de Villavo.

Fraccionan y rinden dosis de bazuco, cocaína, marihuana y otras sustancias para subir la cantidad. (Romero, 2013).

La estrategia de los expendedores que manejan el microtráfico de inundar las calles de Villavicencio con drogas alucinógenas para que se eleve el consumo está calando.

Un investigador de la Sijín, que prefirió el anonimato, explicó que ese organismo supo que la consigna de las mafias de distribución es fraccionar y rendir las dosis de bazuco, cocaína, marihuana y otras sustancias para subir la cantidad y repartirlas en calles, parques y avenidas de la ciudad.

Cada mes, según el investigador, se venden 700 kilos de droga y en el último trimestre de cada año la cifra se triplica.

Datos oficiales y extraoficiales dan cuenta de que los mayores consumidores son justamente los habitantes de la calle y que cada día hay más personas fumando o inhalando sustancias psicoactivas en la ciudad.

La Alcaldía de Villavicencio, a través de una caracterización de esas personas hecha en el programa 'Habitante de la calle', habla de 867 personas, mientras que la Corporación 'La Casa del Alfarero', que adelanta programas de resocialización, se atreve a decir que son más de 2.000, de las cuales cerca de 90 por ciento consumen vicio.

En todo caso, lo cierto es que el 'narcomenudeo', como se le conoce a la venta de droga al por menor, reina en las calles y que cada día es más difícil

para las autoridades controlar y mitigar ese flagelo porque son muchas las personas que llegan desplazadas a Villavicencio o que por una u otra razón se hundieron en el vicio.

Elkin Zapata Valencia, director ejecutivo de la Corporación La Casa del Alfarero, explicó que hace unos seis años el 70 por ciento de los habitantes de la calle de Villavicencio eran de ciudades como Bogotá, Cali, Barranquilla y Medellín y que ahora ese mismo 70 por ciento pertenece a personas que son del Meta y de pueblos de los Llanos Orientales.

"Lo que sí se ve en esta ciudad es que ser habitante de la calle y consumir es algo bueno para los viciosos porque la gente les da ropa, comida, limonada, el clima es benévolo y las microdosis de droga se compran a poco precio y eso disparó el consumo" , sostuvo Zapata Valencia.

Claudia Patricia Salazar, secretaria de Solidaridad de Villavicencio, dijo que el estudio arrojó que la dinámica de la calle refleja el resultado de la descomposición socio-familiar en algunos sectores sociales.

"La mayoría de los habitantes de la calle refiere antecedentes de familias desarticuladas, con un pasado de convivencia violenta, representada en maltrato físico, verbal, abuso sexual, expulsión a temprana edad, explotación infantil, entre otros factores", precisó la funcionaria.

Sin Dios ni Ley. El estudio de la Alcaldía de Villavicencio establece que la dinámica de la calle les brinda a sus habitantes espacios libres de reglas y de compromisos, los cuales se convierten en el factor de mayor prevalencia para quienes viven en ella.

"El habitante de calle, no adquiere ningún tipo de compromisos sociales, familiares o económicos que les exija mantener un rol ajustado a las normas y reglas de convivencia aceptadas por la sociedad", refiere la caracterización.

De hecho, 40,27% de la población censada dice estar en la calle porque allí encuentra su independencia o está libre de reglas y normas y cuenta con autonomía y disfrute de los espacios, sin establecer parámetros de convivencia.