

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN LOGÍSTICO DE
CAPACITACIÓN PARA JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL (JAC) EN TEMAS
DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS MUNICIPIOS DEL
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.

ANGIE CATHERINE LEÓN URREGO
MARÍA JOSÉ GAMARRA ARRIETA

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO
INDUSTRIAL

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE AQUINO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.
2019

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN LOGÍSTICO DE
CAPACITACIÓN PARA JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL (JAC) EN TEMAS
DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS MUNICIPIOS DEL
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

ANGIE CATHERINE LEÓN URREGO COD. 2172839
MARÍA JOSÉ GAMARRA ARRIETA COD. 2173822

TUTOR:
ALEXIS NAVAS DOMINGUEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE AQUINO
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.
2019

INDICE

1	RESUMEN EJECUTIVO	6
2	NOMBRE DEL CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD ECONÓMICA	8
3	INTRODUCCIÓN.....	3
4	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
5	OBJETIVO GENERAL.....	5
6	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
7	JUSTIFICACIÓN	5
8	ALCANCE O DELIMITACIÓN.....	6
9	MARCO REFERENCIAL	6
9.1	Marco teórico.....	6
9.1.1	Logística de servicios	6
9.1.1	Psicología positiva.....	8
9.1.1.1	Estudio de la Felicidad.....	9
9.1.2	Plan de desarrollo del Instituto Departamental de Acción Comunal de Cundinamarca (IDACO).....	9
9.1.2.1	Meta 491:	10
	<i>Generar capacidades de gestión, administración y desarrollo a tres mil quinientos (3.500) organismos comunales de los municipios del departamento durante el cuatrienio.....</i>	10
9.1.2.2	Meta 492:	10
	<i>Adoptar y articular durante el periodo de gobierno, una política pública departamental de la acción comunal.</i>	10
9.1.2.3	Política Pública de Acción Comunal Meta-492	11
9.2	Marco Conceptual	12
9.3	Marco legal.....	16
9.4	Marco Metodológico	18
9.4.1	Método de estudio:	19
9.4.1.1	Análisis de los usuarios (Descriptivo)	19
9.4.2	Fuentes de recolección de información	19
9.4.2.1	Fuentes primarias.....	19
9.4.2.2	Fuentes secundarias	20
10	DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ALCANZADOS DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO.	20

10.1	Diagnóstico y caracterización	21
10.1.1	Localización.....	21
10.1.2	Beneficiarios.....	22
10.1.3	Perfil poblacional	24
10.1.4	Descripción de la comunidad.....	25
10.1.5	Contexto	25
10.1.6	Recursos	25
10.1.7	Herramientas utilizadas para diagnosticar	25
10.2	Módulos.....	26
10.3	Plataforma	27
10.4	Usuarios	28
10.5	Convocatoria	28
10.6	Procedimientos.....	29
10.6.1	Diagrama general del proceso.....	29
10.6.2	Diagrama de flujo para estudiantes.	32
10.6.3	Diagrama de flujo para el calificador y supervisor.....	33
10.7	Logística de Inscripción, ejecución y seguimiento.....	34
10.7.1	Logística de Inscripción	34
10.7.2	Logística de ejecución	34
10.7.3	Logística de Seguimiento	34
10.7.3.1	Plan replica.....	36
10.7.4	Graduación.....	36
10.8	Feedback.....	37
10.9	Propuestas de mejora.....	38
11	ANÁLISIS FINANCIERO	40
11.1	Análisis indicador.....	42
12	POLÍTICA DE UTILIZACIÓN.....	43
13	CONCLUSIONES.	44
14	RECOMENDACIONES	45
15	BIBLIOGRAFÍA	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Numero de juntas por provincia	23
Tabla 2 Semáforo de seguimiento	36
Tabla 3. Flujos - Plan de capacitación virtual.....	41
Tabla 4. Flujos – Plan de capacitación presencial.....	42

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Descripción del plan logístico.....	21
Imagen 2 Mapa de Cundinamarca.....	22
Imagen 3 Población perteneciente a las JAC en el departamento.....	24
Imagen 4 Temas de interés	27
Imagen 5 Diagrama inicial del proceso general	30
Imagen 6 Diagrama del proceso general	31
Imagen 7 Diagrama de flujo para estudiantes.....	32
Imagen 8 Diagrama de flujo para el calificador y supervisor.....	33
Imagen 9 Ciclo de seguimiento y control del diplomado	35
Imagen 10. Estructura del contenido de los módulos del Diplomado.....	38

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Modelo de encuesta 1	
Anexo 2. Modelo de encuesta 2	
Anexo 3. Base de datos brindada por el IDACO	
Anexo 4. Diplomado embajadores de la felicidad	
Anexo 5. Escuela de formación política, liderazgo y género	
Anexo 6. Acta de la reunión	
Anexo 7. Video de lanzamiento	
Anexo 8. Comprobante de envío de convocatoria	
Anexo 9. Descripción detallada del proceso inicial	
Anexo 10. Descripción detallada del proceso general	
Anexo 11. Instructivo para estudiantes	
Anexo 12. Instructivo para profesores	
Anexo 13. Base de datos inscritos	
Anexo 14. Plan logístico de capacitaciones	
Anexo 15. Matriz de seguimiento	

Anexo 16. Imagen plan replica
Anexo 17. Diploma entregado
Anexo 18. Invitación y fotos de la graduación.
Anexo 19. Base de datos de personas que culminaron el diplomado
Anexo 20. Video graduación
Anexo 21. Base de datos registro de asistencia de la graduación
Anexo 22. Video Viotá
Anexo 23. Tabulación de encuesta 2
Anexo 24. Flujos de efectivo
Anexo 25. Política de utilización.

1 RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto consiste en el diseño e implementación de un plan logístico para capacitar a las personas usuarias de las Juntas de Acción Comunal (JAC) de los 116 municipios del Departamento de Cundinamarca.

El plan está orientado a mejorar y fortalecer la gestión de los servicios de educación así como la participación de las comunidades de la zona de influencia de las JAC del Departamento de Cundinamarca, enmarcado en las políticas de la Alta Consejería para la Felicidad y el Bienestar de Cundinamarca (ACFB). Fue propuesto y encaminado de acuerdo al propósito que estableció el Instituto Departamental de Acción Comunal de Cundinamarca (IDACO) de generar capacidades de gestión, administración y desarrollo a tres mil quinientas (3.500) juntas de acción comunal del departamento, por lo tanto, esta propuesta contribuirá con el fortalecimiento de la meta mencionada anteriormente.

Este plan logístico está fundamentado en metodología e-learning y por ello, se ejecutara mediante la plataforma denominada “escuela virtual 2036” de la gobernación de Cundinamarca, en donde toda la comunidad podrá beneficiarse, de tal manera que garantice a la población un fácil acceso a estos cursos y puedan potenciar sus capacidades y desarrollo de sus competencias.

Se compone de nueve fases que articulan herramientas de estudio y análisis, a su vez, integra insumos de la entidad que permiten formular un plan logístico de capacitación que coadyuve a la mejora del proceso mediante la estandarización de los planes de capacitación que ofrece la gobernación de Cundinamarca a la comunidad. Las fases se dividen de la siguiente manera: Diagnostico y caracterización, módulos, plataforma, usuarios, convocatoria, procedimientos, logística de inscripción, ejecución y seguimiento, Feedback y propuestas de mejora.

Palabras Claves: Plan, Capacitación, logística, metodología e-learning, competencias, proceso.

ABSTRACT

This project consists of the design and implementation of a logistics plan to train people users of community action board (CAB) of the 116 municipalities in the Department of Cundinamarca.

The plan is aimed at improving services such as education, financial management, and project management of the organizational management of the CAB in the Department of Cundinamarca, framed in the policies of the High Counseling for the happiness and well-being of Cundinamarca (HCHW). It was proposed and aimed at according to the purpose established by the departmental Institute of communal action of Cundinamarca (IDACO) of generating capacity of management, administration and development to three thousand five hundred (3,500) Community action boards of the Department, therefore this proposal will contribute to the strengthening of the goal mentioned above.

This logistical plan, is based on e-learning methodology, and therefore will be executed through the platform called "virtual school 2036" of the Government of Cundinamarca, where the community will have access, in such way that ensured the population a easy access to these courses and to enhance their capabilities and develop their skills.

It is composed of nine phases that articulate study tools and analysis, at the same time, integrating entity supplies that allow to formulate a logistical plan of training that contributes to the improvement of the process through the standardization of training plans It offers the Government of Cundinamarca to the community. The phases are divided in the following way: Diagnostics and characterization, modules, platform, users, call, procedures, logistics of registration, execution and follow-up, Feedback and suggestions for improvement.

Key words: plan, training, logistics, e-learning methodology, skills, process.

2 NOMBRE DEL CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL Y ACTIVIDAD ECONÓMICA

Gobernación de Cundinamarca. El departamento de Cundinamarca es un ente gestor y promotor del desarrollo integral, mediante la prestación de servicios, desarrollo de planes y programas y, dirección, asistencia técnica, administrativa

y financiera de los 116 municipios que lo conforman con el propósito de mejorar la calidad de vida de la comunidad cundinamarqués.

3 INTRODUCCIÓN

El plan logístico de capacitación para Juntas de Acción Comunal (JAC) que aquí se describe, presenta las etapas que se necesitan para la realización de un plan logístico de capacitación a las JAC del Departamento de Cundinamarca.

El proyecto busca, el diseño y la implementación de un programa de capacitación con dos contenidos temáticos, concernientes en psicología positiva y “”, que abarcan; el primero desde el estudio de la felicidad hasta la búsqueda del bienestar subjetivo y, el segundo tema, desde asuntos referentes a problemas de género, gestión de proyectos, política y liderazgo, y resiliencia, los cuales van dirigidos a los líderes comunales activos del departamento de Cundinamarca bajo la propuesta del Plan de Desarrollo: Unidos Podemos Más: Cundinamarca 2036, Instituto Departamental de Acción Comunal (IDACO), Secretaria de TICS, Alta Consejería para la Felicidad y el Bienestar.

Este plan logístico, se llevará a cabo mediante la plataforma denominada “escuela virtual 2036” de la gobernación de Cundinamarca en donde toda la comunidad tendrá acceso, de tal manera que, garantice a la población un fácil acceso a estos cursos y bajos costos en su implementación.

Este plan logístico está encaminado, a su vez, a estandarizar los procesos y planes de capacitación que oferta la gobernación de Cundinamarca a la comunidad, con el propósito de disminuir reprocesos relacionados con la inscripción, recepción de información, logística interna y externa, y también la solución a problemas frecuentes que se presentan.

4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La Gobernación de Cundinamarca en el marco del cumplimiento de las metas que tiene cada secretaría para brindar un buen servicio a la comunidad Cundinamarqués, cuenta con programas de capacitación orientadas a diversas poblaciones (según la meta de cada secretaría), sin embargo, estos planes tienen diferentes problemas, algunos de los más importantes que se abordaron en el proyecto son:

1. El proceso actual de capacitación no está estandarizado, ni claramente definido, además, no se encuentra organizado para que se pueda realizar sistemática y periódicamente.
2. La Gobernación presenta limitación en capacidad de los recursos; a pesar de que es una entidad del estado tiene unos recursos restringidos, por lo cual resulta muy costoso llegar a capacitar a una cantidad específica de población presencialmente y, en algunos casos se ven obligados a tercerizar el proceso; con la contratación de proveedores que tomen a su cargo todo el procedimiento de capacitación, lo anterior conlleva a que, el participante debe incurrir en tiempo y costos de desplazamiento, además de la dificultad para acceder a los programas.
3. Los planes de capacitación que formulan están limitados en cuanto a la didáctica y dinámica de su implementación; puesto que, no siempre corresponden a las necesidades de los usuarios, a los requerimientos de e-learning y facilidad de acceso.

Por consiguiente, se plantea este proyecto que pretende contribuir en la solución de las problemáticas mencionadas anteriormente.

5 OBJETIVO GENERAL

Diseñar y formular un plan logístico de capacitaciones que garantice bajos costos y efectividad en su implementación que coadyuve a mejorar la gestión organizacional en lo referente a los servicios de educación de las JAC de los 116 municipios del departamento de Cundinamarca.

6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar una caracterización de la población objetivo para identificar el perfil de los beneficiarios del proyecto y el estado general de las JAC del departamento.
2. Formular un plan logístico para garantizar la correcta implementación, bajos costos en la operación del programa y la efectiva realización del mismo.
3. Implementar pruebas piloto a máximo 200 personas integrantes de las JAC de los municipios de Cundinamarca para comprobar la efectividad del plan propuesto de capacitación y su impacto en la comunidad.
4. Aplicar herramientas de Ingeniería Industrial para crear un plan de capacitaciones que permita incentivar la mejora en temas de gestión organizacional a las JAC.

7 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de este proyecto es pertinente porque las JAC son espacios de participación ciudadana que al mejorar sus capacidades de gestión (mediante esta estrategia pedagógica) en los municipios del departamento, pueden a su vez:

- Beneficiar a las comunidades apartadas que hacen parte de esta. Dichas organizaciones se encuentran en lugares donde es difícil acceder a educación de calidad.
- Brindar la capacidad de solución de problemas que se presentan en la comunidad entendiendo que ellos pueden resolver problemáticas sin depender de un ente superior (estado, gobierno), buscando un manejo eficiente de la estructura interna de la junta articulando a la comunidad para generar ambientes de desarrollo y bienestar comunitario.
- Aumentar el control ciudadano de los recursos públicos para que sean utilizados de la manera correcta.

- Además, abre espacios de participación y convivencia de la comunidad generando mayor liderazgo comunal transmitido a la población cundinamarquesa.

De la misma forma la pertinencia social del proyecto se articula con el objetivo del ente regulador de las juntas de acción comunal (IDACO) en:

“Potenciar las organizaciones comunales de los municipios del departamento encaminado a la generación de oportunidades, mediante herramientas y capacidades de gestión para que ejerzan efectivamente su derecho a la asociación y a la participación para elevar la capacidad de respuesta de las personas, comunidades e instituciones ante los desafíos de entorno para la toma de decisiones de calidad, involucrando la participación del gobierno departamental, las otras entidades gubernamentales, la comunidad y la empresa en un proceso abierto, transparente e incluyente”, lo anterior descrito en la meta 491 (Instituto Departamental de Acción Comunal (IDACO), 2018).

8 ALCANCE O DELIMITACIÓN

El plan logístico de capacitaciones entregará un programa con dos contenidos temáticos resultados del análisis realizado, cargados en la Escuela virtual 2036 de la Secretaría de las TICS de la Gobernación de Cundinamarca y se desarrollará un piloto abierto a los 116 municipios del departamento de Cundinamarca buscando llegar a máximo 200 personas miembros de las Juntas de Acción Comunal (JAC) de las provincias del departamento en las temáticas reveladas por el diagnóstico dando prioridad por sugerencia de la entidad al tema relacionado con el bienestar subjetivo y la felicidad.

Población Objetivo: Los miembros de las Juntas de Acción Comunal de los 116 Municipios del Departamento.

Población Beneficiada: Toda la comunidad Cundinamarqués.

9 MARCO REFERENCIAL

9.1 Marco teórico

9.1.1 Logística de servicios

Tradicionalmente los sistemas económicos han estado formados por tres grandes sectores dentro de los que se encuentran agrupadas las unidades productoras de acuerdo con las características fundamentales de su producción. Estos sectores son el “sector primario” que agrupa todas aquellas unidades que desenvuelven actividades (agrícolas, pecuarias y extractivas). El sector

secundario constituido por aquellas unidades productoras que se caracterizan por la intensa utilización del factor producción capital, sobre la forma de máquinas y equipamientos (industria automovilística, de equipos electrónicos y de ropas, etc.) y el sector terciario que se diferencia de los otros dos por el hecho de que su producto no es tangible, concreto aunque sea de gran importancia en el sistema (unidades productoras que prestan servicios como los bancos, escuelas, el comercio, las empresas del transporte, el turismo, entre otros). En las últimas dos décadas se ha podido observar de manera clara una tendencia que sitúa al sector terciario en una posición predominante en el desarrollo económico mundial. Los servicios han adquirido particular importancia para muchos países. Cifras actualizadas muestran el cambio que se ha estado produciendo y que aún continúa en la economía global con una clara orientación hacia el sector de los servicios (Ferié, 2009).

Varias tendencias actuales apuntan a un crecimiento del sector de los servicios. Crecimiento propiciado por los cambios en la productividad, la competitividad mundial, la calidad, el desarrollo tecnológico, y la incorporación de cuestiones éticas y medio ambientales al mundo de los negocios

Entre 1955 y 1997, el número de empleos en organizaciones de servicio en los E.U aumento del 60 al 80% del total de los no agrícolas, en otros países industrializados se están registrando incrementos similares en el porcentaje de la fuerza de trabajo dedicada a empleos de servicios. Por ejemplo en Francia, Canadá, Japón y Gran Bretaña la fuerza laboral dedicada a trabajos de organizaciones de servicios es superior al 60%. Varias publicaciones muestran cómo está existiendo un cambio de la economía orientada hacia los servicios, revelando que en 1984 el sector de los servicios representa el 66 % de la economía de los Estados Unidos y un 58 % de la de los países de la Comunidad Económica Europea. En España, en 1987, el sector de los servicios representaba el 61,5 % del Producto Interno Bruto (PIB); en 1993 en los países desarrollados los servicios representaban más del 60 % del PIB, siendo el sector que generaba mayor volumen de empleo (Grönroos, 1994). Ya en los inicios del siglo XXI, los servicios alcanzan en algunos países el 80 % del PIB, (González Pérez, 1997).

A medida que los mercados se convierten a todos los efectos en mercados “de productos”, en los que el cliente percibe poca diferencia técnica entre ofertas competidoras, es necesaria la creación de ventaja diferencial a través del valor añadido. Cada vez más, una fuente primaria de este valor añadido es el servicio al cliente (Ferié, 2009).

Así bien, la logística tiene como enfoque principal el cliente, y a su vez, como objetivo central incluye la entrega de un servicio satisfactorio, es decir que se hace referencia a la hoy llamada Logística de Servicios.

Por otro lado, al referirse a la diferencia entre la Logística de servicios y la Logística de productos esta se establece principalmente en la naturaleza de los mismos, siendo un factor clave en la diferencia el que los productos son

susceptibles de ser almacenados, mientras que los servicios no. Así, mientras en la logística de productos los inventarios son determinantes, en la de Servicios lo es la capacidad de gestión. (LOGISTEC, 2014)

9.1.1 Psicología positiva

La psicología positiva se define como el estudio de las fortalezas y virtudes de los seres humanos, en busca de una percepción más amplia de las motivaciones y capacidades incluidas en el potencial humano.

El término *psicología positiva* fue planteado por Martin Seligman (1999) quien lo define como:

El estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología (Seligman, 1999).

Seligman dedicó la mayor parte de su carrera al estudio de la psicología y a la indefensión aprendida, de esta manera sustenta el estudio de lo que él denominó como fortalezas y virtudes humanas, generando un cambio en la psicología tradicional.

Aunque, si retrocedemos al inicio de la historia y nos remontamos a finales de los años 20 también hubo aproximaciones hacia la psicología positiva, con los manifiestos de Watson sobre el cuidado psicológico de los infantes, y a finales de los años 30, con el trabajo de Terman y colaboradores sobre el talento de los estudiantes y su ambiente académico y los factores psicológicos relacionados con la felicidad marital, como lo indican Seligman y Csikszentmihalyi (2000) en su publicación (Contreras & Esguerra, 2006).

En consecuencia con lo anterior, Martin Seligman, elaboró un objetivo programático para la Psicología del futuro y propuso el término de Psicología Positiva para denominar esa idea (Vázquez, 2006). Básicamente, la idea de ese movimiento es “empezar a canalizar un cambio en el foco de la psicología de la preocupación por reparar las peores cosas de la vida para también construir cualidades positivas” (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

En cuestión, la idea básica es que la Psicología, y a su vez, las otras disciplinas afines, incluyan de una manera determinante el estudio de lo positivo para una comprensión más exacta o si bien integra de la naturaleza humana (Vázquez y Hervás, 2014).

Una manera de comprender la perspectiva de la Psicología Positiva es la propuesta que lanza Seligman (2003). Quien indica que el estudio de lo positivo en el ser humano se puede interpretar desde tres dimensiones, las cuales se describen seguidamente:

1. *Experiencias positivas*: están compuestas por estados de bienestar psicológico, felicidad, estados de experiencia óptima, satisfacción con la vida, etc.
2. *Fortalezas psicológicas*: Su análisis se le atribuye a la ética y la filosofía y, su incursión en el entorno del estudio científico es todavía un reto.
3. *Organizaciones positivas*: Referente al análisis de las características que configuran ambientes en: familia, empresa, estudio, sociedad, etc.)

Por lo tanto, el enfoque del estudio de lo positivo se puede entender desde diferentes aspectos de análisis; individual y comunitario, y diferentes aspectos; bienestar y fortalezas (Vázquez y Hervás, 2014).

9.1.1.1 Estudio de la Felicidad

Desde los inicios de la historia se hablaba del término de *felicidad*, para filósofos como Aristipo y los hedonistas, plantearon que la felicidad consistía, quizás una apreciación crédulamente, en la suma de momentos agradables y de ahí que hayan planteado que la búsqueda de la felicidad consiste en una satisfacción inmediata de deseos. Asimismo, los seguidores del movimiento epicureista persiguieron esta ideología si bien aconsejando el empleo de la prudencia, y los estoicos pusieron el énfasis no en la búsqueda del placer sino en la evitación del dolor (C. Vázquez y G. Hervás, 2014).

También otros filósofos importantes como Sócrates, Platón y Aristóteles, a su vez, hicieron mención del término, quienes vincularon la felicidad más a poseer y a desarrollar las virtudes, basados en la ética aristotélica (eudaimonia), de tal modo que la felicidad consistiría en el desarrollo armónico de una serie de capacidades y bienes del ser humano (C. Vázquez y G. Hervás, 2014).

El concepto de felicidad es tan abierto y polisémico que no es muy apropiado como objeto de una indagación científica. Por eso, resulta preferible el uso de equivalentes más precisos y menos controvertidos como, por ejemplo, el bienestar psicológico o bienestar subjetivo, y efectuar el análisis de algunos componentes (estado de ánimo, emociones, juicios sobre satisfacción, etc.) que ya tienen una larga tradición en el estudio empírico del bienestar (Vázquez y Hervás, 2014).

9.1.2 Plan de desarrollo del Instituto Departamental de Acción Comunal de Cundinamarca (IDACO)

Dentro del plan de desarrollo del Instituto de Acción Comunal se encuentran unas metas transversales al proyecto dirigido a la mejora de las condiciones de las JAC del departamento, estas se describen seguidamente:

9.1.2.1 Meta 491:

Generar capacidades de gestión, administración y desarrollo a tres mil quinientos (3.500) organismos comunales de los municipios del departamento durante el cuatrienio.

Potencializar las organizaciones comunales de los municipios de Cundinamarca con generación de oportunidades, herramientas y capacidades de gestión para que ejerzan efectivamente su derecho a la asociación y a la participación para elevar la capacidad de respuesta de las personas, comunidades e instituciones ante los desafíos de entorno para la toma de decisiones de calidad, involucrando la participación del gobierno departamental, las otras entidades gubernamentales, la comunidad y la empresa en un proceso abierto, transparente e incluyente.

Brindando apoyo administrativo y de gestión a la comunidad organizada, a través de insumos, equipos, oportunidades, herramientas y acciones para alcanzar un nuevo liderazgo comunal, se pretende crear una plataforma intersectorial para la vinculación de actores por medio de la asesoría, coordinación, acompañamiento, monitoreo, asistencia técnica y seguimiento desde la provocación de debates públicos en las casas, familias, barrios, corporaciones y agrupaciones que permitan incidencia de la ciudadanía en general en los niveles municipales, departamentales y nacionales (Instituto de Acción Comunal (IDACO), 2018).

9.1.2.2 Meta 492:

Adoptar y articular durante el periodo de gobierno, una política pública departamental de la acción comunal.

En el siglo XXI no basta con la necesidad de unión de un grupo de personas o las metas en común de dichas personas, sino la organización efectiva desde lo simbólico, legal, legítimo y comunicativo en marcos referenciales que permitan incidencia a partir de pasar de los sueños comunes de las personas de un grupo a la consolidación de metas colectivas para el desarrollo social y autónomo.

La participación ciudadana es el mejor síntoma de empoderamiento y movilización social, pero además el mejor camino de acción ciudadana para la incidencia efectiva en las decisiones y acciones del Estado frente a las necesidades de los territorios.

Es necesario implementar una política pública de Acción Comunal en el departamento de Cundinamarca que garantice de esa manera, incentivar los mecanismos y espacios de incidencia ciudadana desde el canal de la representación (que es el más común) pero también el de participación directa.

Para lograr una efectiva política pública es necesario las alianzas entre los sectores públicos y privados que permitirán fortalecer los espacios y herramientas para la construcción, divulgación, viabilización, aplicación y

evaluación de políticas públicas e inversiones, convenios, cooperación internacional y procesos de contratación en general en pro del bien común (IDACO, 2019).

9.1.2.3 Política Pública de Acción Comunal Meta-492

La Política Pública de Acción Comunal tiene como intención la construcción colectiva desde el diagnóstico y la identificación de problemáticas, hasta el trabajo conjunto del plan estratégico, que nace del quehacer del comunal y que se proyecta con los sueños, planes y apuestas para el desarrollo de sus comunidades y territorios. Este reto será transversal a las apuestas departamentales y a los diferentes planes de desarrollo de los próximos 10 años, de ahí, la importancia de que se construya con todos los actores para que alcance un alto nivel de pertenencia y pertinencia capaz de trascender.

De igual manera esta política deberá ser la carta de navegación que oriente a los diferentes actores en lineamientos normativos y estratégicos, en pro del desarrollo comunitario y territorial. La política pública deberá contener todas las etapas del ciclo de gerencia pública, tales como, planeación, formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y control, enmarcadas en la concepción de gestión por resultados, propias del actual gobierno departamental, y en concordancia con el gobierno Nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en los ejercicios realizados por el Instituto Departamental de Acción Comunal IDACO se evidencian las siguientes problemáticas del sector (IDACO, 2019):

- De 4019 juntas activas y registradas en el IDACO, de 4500 de Cundinamarca.
- Desconocimiento de las funciones de los dignatarios de las juntas de acción comunal.
- Desconocimiento de la actividad comunal (de los diferentes niveles) por parte de los miembros, afiliados y de la población en general.
- Deficiencias en la comunicación hacia los organismos comunales.
- Escasa planeación de los dignatarios para el desarrollo de las actividades para el desarrollo de la comunidad.
- Poco sentido de pertenencia al territorio, a la comunidad y a sus líderes.
- Baja participación comunitaria en asuntos locales.
- Baja participación juvenil en asuntos comunitarios.
- Desconocimiento de la oferta institucional y el acceso en la consecución de recursos para el desarrollo de sus comunidades desde el quehacer comunal.

Actores que intervienen en la política pública:

- Instituto Departamental de Acción Comunal de Cundinamarca. IDACO
- Juntas de Acción Comunal del Departamento de Cundinamarca.
- Juntas de Vivienda comunitaria del Departamento de Cundinamarca

- Asociación de Juntas de Acción comunal de Cundinamarca.
- Federación de Acción comunal de Cundinamarca.
- Confederación nacional de Acción comunal.
- Secretaría de Planeación de Cundinamarca.
- Secretaría de Gobierno de Cundinamarca.
- Secretaría de desarrollo social de Cundinamarca.
- Instituto departamental de cultura y turismo de Cundinamarca.
- Instituto para la recreación y el deporte de Cundinamarca.
- Secretaría de Educación de Cundinamarca.
- Secretaría de Salud de Cundinamarca.
- Secretaría TIC de Cundinamarca.
- Secretaría de competitividad y desarrollo económico de Cundinamarca.
- Secretaría de la mujer equidad y género de Cundinamarca.
- Secretaría de Agricultura de Cundinamarca.
- Unidad Administrativa Especial para la gestión del Riesgo de Desastres UAEGRD
- Secretaria de Ambiente de Cundinamarca.
- Alta Consejería para la felicidad y el Bienestar.
- Agencia para la paz y el posconflicto de Cundinamarca.
- Ministerio del interior.

9.2 Marco Conceptual

Acción Comunal (AC): Es una expresión social organizada, autónoma y solidaria de la sociedad civil, cuyo propósito es promover un desarrollo integral, sostenible y sustentable construido a partir del ejercicio de la democracia participativa en la gestión del desarrollo de la comunidad (Ministerio del Interior, 2002).

Junta de Acción Comunal (JAC): “Es una organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de una comunidad, quienes buscan unirse, con fundamento en la democracia participativa” (Registraduría Nacional, párr. 2).

Comunidad: Conjunto de personas de un pueblo, región o nación. Se refiere a un grupo o conjunto de personas asociadas por características o intereses comunes, las cuales viven unidas bajo ciertas constituciones y reglas, como por ejemplo: vecinos de un barrio, colegios, conventos, etc. (Real Academia Española, 2014).

Educación virtual: El ministerio de Educación (2009), define la educación virtual, también llamada "educación en línea" como:

El desarrollo de programas de formación que tienen como escenario de enseñanza y aprendizaje el ciberespacio.

En otras palabras, la educación virtual hace referencia a que no es necesario que el cuerpo, tiempo y espacio se conjuguen para lograr establecer un encuentro de diálogo o experiencia de aprendizaje. Sin que se dé un encuentro cara a cara entre el profesor y el alumno es posible establecer una relación interpersonal de carácter educativo.

Desde esta perspectiva, la educación virtual es una acción que busca propiciar espacios de formación, apoyándose en las TIC para instaurar una nueva forma de enseñar y de aprender.

La educación virtual es una modalidad de la educación a distancia; implica una nueva visión de las exigencias del entorno económico, social y político, así como de las relaciones pedagógicas y de las TIC. No se trata simplemente de una forma singular de hacer llegar la información a lugares distantes, sino que es toda una perspectiva pedagógica. (párr. 3-6)

Educación a distancia: El ministerio de Educación (2009), explica que:

La educación a distancia apareció en el contexto social como una solución a los problemas de cobertura y calidad que aquejaban a un número elevado de personas, quienes deseaban beneficiarse de los avances pedagógicos, científicos y técnicos que habían alcanzado ciertas instituciones, pero que eran inaccesibles por la ubicación geográfica o bien por los elevados costos que implicaba un desplazamiento frecuente o definitivo a esas sedes. (párr. 7)

E-Learning: “Derivado del inglés *electronic learning* [cursivas añadidas], se refiere al método de enseñanza y aprendizaje a través de tecnologías digitales y la internet” (Ganduxé, 2018).

Logística: El Consejo de Dirección Logística, define la logística como resultado de la transformación de sus conceptos a través de la historia:

La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. (Baca, 2014, p. 58)

Servicio: Ferié, Sosa y Figueroa (2009), hacen una adaptación del concepto de servicio y afirman que:

Los servicios son actividades que pueden ser ofrecidas en rentas o a la venta, estos requieren de cierto esfuerzo humano o mecánico a personas u objetos y tienen como objetivo principal una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. Son producidos y consumidos de forma simultánea. Estos son mucho más que algo intangible, son una interacción social entre el productor y el cliente.

Ellos no pueden ser almacenados ni transportados por lo que para su prestación se hace casi imprescindible la presencia del cliente. (pág. 10)

Servucción: Producción de los servicios, incluye la disposiciones de componentes físicos y humanos para la elaboración de un servicio (Arbós, 2012, pág. 489).

Procesos: Barrios (2014), define el concepto de proceso así: “Llamamos Proceso al Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos de entrada (input), en elementos de salida (output)” (pág. 30).

Microsoft Project (MSP): “Es un software de planificación de proyectos diseñado, desarrollado y comercializado por Microsoft para asistir a administradores de proyectos en el desarrollo de planes, asignación de recursos a tareas, dar seguimiento al progreso, administrar presupuesto y analizar cargas de trabajo” (Urdaneta, 2017, párr. 2)

Escala de Likert: Es un instrumento de medición que posibilita medir actitudes e identificar el grado de conformidad del encuestado con cualquier tipo de afirmación que se proponga (Llauradó, 2014).

IDACO: Instituto Departamental de Acción Comunal de Cundinamarca.

ACFB: Alta Consejería para la Felicidad y el Bienestar de Cundinamarca.

Vázquez y Hervás (2014) en su libro *La ciencia del bienestar: fundamentos de una psicología positiva*, hacen referencia a algunas precisiones conceptuales sobre términos comunes utilizados en el ámbito de la psicología positiva, que tienen relevancia en este estudio y se describe a continuación (Adoptado de Diener, 2006; Fredrickson, 2006):

Felicidad: Es un término general y muy extendido. Dada su ambigüedad, desde un punto de vista científico puede ser mejor hacer referencia a términos más precisos (p. ej.: bienestar psicológicos) que generalmente quedan englobados, y difuminados, bajo la categoría excesivamente amplia de la “felicidad” (p. 11).

Bienestar psicológico o subjetivo: Término general que incluye tanto elementos reflexivos o valorativos (por ejemplo, juicios globales de satisfacción con la vida o con parcelas específicas de ella) como reacciones y estados emocionales (p. ej.: tristeza, gozo) experimentados en el curso cotidiano de nuestras vidas (p. 11).

Satisfacción con la vida: Representa un juicio sobre cómo se propia vida en su totalidad. Es una medida fundamentalmente cognitiva o evaluativa. Puede hacer referencia a un juicio a “la vida” desde el nacimiento, o bien a un punto temporal específico. Muchos estudios transculturales utilizan

este tipo de indicador para hacer comparaciones de “satisfacción vital” entre países (p. 11).

Áreas de satisfacción: Además de la satisfacción con la vida, se pueden utilizar medidas específicas sobre la satisfacción en diversos dominios (salud, relaciones sociales, ocio, familia, instituciones, etc.), pues no tienen por qué coincidir en su valoración. Se pueden valorar aspectos como el nivel de satisfacción, pero también se puede evaluar si se ajusta el nivel de funcionamiento a su ideal, si desean cambiar aspectos específicos de su vida en esas áreas, etc (p. 12).

Afecto positivo: Incluye estados de ánimo y emociones diversas con un contenido subjetivo agradable (alegría, cariño, gozo, interés por las cosas o asombro ante algo positivo). Forman parte del BP, pues reflejan reacciones ante condiciones o sucesos que informan positivamente sobre la marcha de la vida. Las diferentes clasificaciones de los estados anímicos y el afecto positivo incluyen estados de baja activación (p. ej.: sentirse contento), activación moderada (p. ej.: placer) y activación elevada (p. ej.: euforia). También pueden clasificarse en función de si constituyen reacciones positivas ante los demás (p. ej.: cariño), ante determinadas actividades (p. ej.: interés, dedicación o flow) o de reacciones o estados de ánimo positivos generales (p. ej.: alegría) (p. 12).

Afecto negativo: Incluye emociones y estados de ánimo con un contenido subjetivo desagradable (ira, tristeza, ansiedad, preocupación, culpa, vergüenza, envidia, celos...) y expresan reacciones negativas de la gente ante sus vidas, otras personas o circunstancias. A pesar de cumplir una función importante, una intensidad, duración o frecuencia elevadas pueden ser una señal de que la vida no marcha bien y comprometer el bienestar y el funcionamiento de las personas (p. 12).

Placer: Estado subjetivo agradable (p. ej.: saciación de sed, saboreo de comidas, gratificación sexual) que normalmente produce una recompensa automática y que suele corregir una necesidad del organismo (p. ej.: sed, frío, deseo sexual, etc.). Con frecuencia se acompaña de emociones positivas (p.ej.: sexo y amor hacia la otra persona) (p. 12).

Emociones positivas: Tendencias de respuesta con múltiples componentes (p. ej.: experiencia subjetiva placentera, expresión facial, cambios fisiológicos) que suelen desarrollarse durante una ventana temporal limitada. Casi siempre incluyen algún tipo de valoración, consciente o no, de algún suceso antecedente, lo que desencadena esa serie de componentes que son bastante efímeros (p. 12).

Estados de ánimo positivo: A diferencia de las emociones, son menos transitorios y menos intensos (carecen de componentes experienciales y psicofisiológicos marcados) y no suelen estar ligados a ninguna circunstancia concreta con significado personal, sino que están más

incorporados a la experiencia rutinaria y configuran una especie de telón de fondo afectivo de nuestra vida cotidiana (p. 12).

Calidad de vida: Es un término más cercano a la Economía y a la Medicina. Hace referencia al grado en que una persona considera su vida como deseable o no habitualmente se emplea en estudios que hacen referencia a condiciones externas (vivienda, ingresos económicos, acceso a infraestructuras, urbanismo, salud, etc.). No obstante, con frecuencia, los indicadores y las medidas modernas de calidad de vida también suelen incluir aspectos psicológicos (percepción de las condiciones de vida, satisfacción vital, etc.) (p. 13).

9.3 Marco legal

Ley 743 de 2002: por la cual se desarrolla el artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal.

Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto promover, facilitar, estructurar y fortalecer la organización democrática, moderna, participativa y representativa en los organismos de acción comunal en sus respectivos grados asociativos y a la vez, pretende establecer un marco jurídico claro para sus relaciones con el Estado y con los particulares, así como para el cabal ejercicio de derechos y deberes.

Artículo 2°. Desarrollo de la comunidad. Para efectos de esta ley, el desarrollo de la comunidad es el conjunto de procesos económicos, políticos, culturales y sociales, que integran los esfuerzos de la población, sus organizaciones y las del Estado, para mejorar la calidad de vida de las comunidades.

Artículo 3°. Principios rectores del desarrollo de la comunidad. El desarrollo de la comunidad se orienta por los siguientes principios: a) Reconocimiento y afirmación del individuo en su derecho a ser diferente, sobre la base del respeto, tolerancia a la diferencia, al otro; b) Reconocimiento de la agrupación organizada de personas en su carácter de unidad social alrededor de un rasgo, interés, elemento, propósito o función común, como el recurso fundamental para el desarrollo y enriquecimiento de la vida humana y comunitaria, con prevalencia del interés común sobre el interés particular; c) El desarrollo de la comunidad debe construirse con identidad cultural, sustentabilidad, equidad y justicia social, participación social y política, promoviendo el fortalecimiento de la sociedad civil y sus instituciones democráticas; d) El desarrollo de la comunidad debe promover la capacidad de negociación y autogestión de las organizaciones comunitarias en ejercicio de sus derechos, a definir sus proyectos de sociedad y participar organizadamente en su

construcción; e) El desarrollo de la comunidad tiene entre otros, como principios pilares, la solidaridad, la capacitación, la organización y la participación (Ministerio del Interior, 2002).

Decreto 2350 de 2003:

CONSIDERANDO:

Que la Ley 743 de 2002 facultó al Gobierno Nacional para reglamentar aspectos esenciales para el buen desenvolvimiento de la organización comunal y la consecución de sus objetivos;

Que la reglamentación debe orientarse a brindar y reconocer la mayor autonomía e independencia de la organización comunal frente al Gobierno Nacional, sin abandonar sus responsabilidades de vigilancia y el control a fin de preservar el interés general y la legalidad (Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, 2003).

El decreto, reglamenta la ley 743 de 2002 para brindar mayor autonomía e independencia de las organización comunal y por el cual se reglamenta parcialmente la Ley, sobre las labores de inspección y vigilancia así como la búsqueda de mecanismos para mejorar la operación de esta figura a fin de preservar el interés general y la legalidad de sus actuaciones.

Decreto Ordenanza No. 0265 del 16 de Septiembre de 2016: Capítulo IX

Artículo 48. Objetivos de la Alta Consejería para la Felicidad y el Bienestar de Cundinamarca. Son los objetivos de la Alta Consejería para la Felicidad y el Bienestar de Cundinamarca:

1. Formular e implementar el concepto y política de Felicidad y Bienestar en el Departamento de Cundinamarca.
2. Identificar los componentes de la Felicidad y Bienestar en el Departamento de Cundinamarca.
3. Diseñar, adaptar o aplicar instrumentos de medición sobre las variables asociadas al concepto de Felicidad y Bienestar.
4. Formular, evaluar o ejecutar planes, programas, proyectos y estrategias asociadas con el mejoramiento de las variables asociadas al concepto de Felicidad y Bienestar en el Departamento de Cundinamarca.

Artículo 49. Funciones Esenciales de la Alta Consejería para la Felicidad y el Bienestar de Cundinamarca. Son funciones esenciales de la Alta Consejería para la Felicidad y el Bienestar de Cundinamarca, las siguientes:

1. Asesorar, coordinar, formular e implementar la estrategia integral de Felicidad y Bienestar en el Departamento de Cundinamarca.
2. Definir indicadores de los componentes de la Felicidad y Bienestar en Departamento de Cundinamarca.

3. Asesorar y apoyar a la Administración Central del Departamento de Cundinamarca en la medición de los indicadores de Felicidad y Bienestar asociados a la política pública, plan departamental de desarrollo y metas establecidas.
4. Asesorar la integración de las políticas públicas del departamento de Cundinamarca con el enfoque de Felicidad y Bienestar.
5. Asesorar y liderar la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos asociados al concepto de Felicidad y Bienestar en el Departamento de Cundinamarca.
6. Diseñar estrategias para la integración público – privada para mejorar los indicadores asociados a la Felicidad y Bienestar (Gobernación de Cundinamarca, 2016).

9.4 Marco Metodológico

El proyecto se realizará en primer lugar con un diagnóstico del estado de las JAC del departamento, se revisará la plataforma virtual de la gobernación “Escuela virtual 2036” para definir los contenidos temáticos de los cursos, luego se elaborará un estudio de mercado para promocionar los cursos a nivel departamental, se dará inicio al diseño y formulación del plan de capacitaciones, continuando con pruebas pilotos a máximo 200 personas integrantes de las JAC de las provincias del departamento, seguidamente se implementaran estrategias de motivación para garantizar la culminación del curso y finalizando con el análisis del proyecto donde se evidenciara el impacto real que se obtuvo con el plan logístico de capacitaciones.

El plan logístico de capacitación consta de nueve fases, que integran su contenido y estructura, las cuales se mencionan a continuación:

1. Caracterización y diagnostico
2. Convocatoria
3. Diplomados
4. Plataforma
5. Usuarios
6. Logística de inscripción, ejecución y seguimiento
7. Instructivos
8. Feedback
9. Mejoras

Las fases ya descritas se retoman con mayor profundidad en la descripción y análisis de los resultados de este proyecto.

9.4.1 Método de estudio:

9.4.1.1 Análisis de los usuarios (Descriptivo)

El estudio que se realizó es de tipo descriptivo, puesto que el proyecto es explicativo debido a que se fundamenta en hechos reales y concretos a los que están ligados los miembros de las JAC de Cundinamarca actualmente, además, se implementó trabajo de campo con la ejecución del piloto del plan de capacitación para identificar acciones de mejora al plan logístico y que este se puede ejecutar eficazmente.

El estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de descripción que se propone a realizar. Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las encuestas y los cuestionarios. (Méndez, p.137)

En consecuencia con lo anterior, es probable establecer las características de la muestra, así como, identificar comportamientos y estados de la población, por último, determinar variables de interés para el estudio, las cuales se convierten en fundamentos importantes para la puesta en marcha del plan logístico de capacitación.

9.4.2 Fuentes de recolección de información

Para la puesta en marcha del piloto del plan logístico de capacitación a los miembros de las Juntas de Acción Comunal (JAC) en los 116 municipios del departamento de Cundinamarca, se manejara fuentes de información primarias y secundarias, que nos permitirá relacionar factores claves del proyecto como lo es el objeto de diseñar e implementar de este programa de capacitación, a fin de comprobar su efectividad y bajos costos en su ejecución, de tal manera que coadyuve a mejorar la gestión de las JAC y los reprocesos dentro de la organización.

9.4.2.1 Fuentes primarias

Para la recolección de información de fuentes primarias, que permita el cumplimiento de los objetivos, se estipularon dos cuestionarios (encuesta personal). El primero tiene como objetivo identificar las necesidades organizacionales desde un enfoque educativo, mediante herramientas pedagógicas (capacitación) de las JAC del departamento de Cundinamarca, y a su vez, realizar un diagnóstico del estado de las mismas y las ventajas que traería el diseño e implementación del plan, el segundo cuestionario tiene el propósito de adquirir información sobre la efectividad en la implementación del

plan logístico de capacitación, el servicio prestado para el seguimiento y control del programa.

Diseño de encuestas

Los cuestionarios fueron diseñados para ser contestados vía electrónica, mediante formularios de google; de esta forma se logró facilitar el diligenciamiento, tabulación y realización de graficas de las encuestas.

Los dos tipos de cuestionarios, cada uno con una cantidad distinta de preguntas, pero que se relacionan en la metodología de respuesta, se distribuyen de la siguiente forma:

- Seis (6) preguntas del segundo cuestionario y una (1) del primer cuestionario tienen el método de la escala de Likert; esta se ajusta de forma descriptiva con calificación de escala a 10 puntos: Siendo 1 la calificación más baja y 10 la más alta.
- Dos (2) preguntas del primer cuestionario son de forma dicotómicas tienen la opción de respuesta: Sí y No.
- Una (1) pregunta del primer cuestionario tiene la opción múltiple de elegir uno o varios temas de capacitación de mayor interés.
- Y finalmente, una (1) pregunta del primer cuestionario da la opción de escribir una respuesta libre.

Las preguntas formuladas en los dos (2) cuestionarios y la metodología de las respuestas, pueden observarse a continuación:

[Anexo 1. Modelo de encuesta 1](#)

[Anexo 2. Modelo de encuesta 2](#)

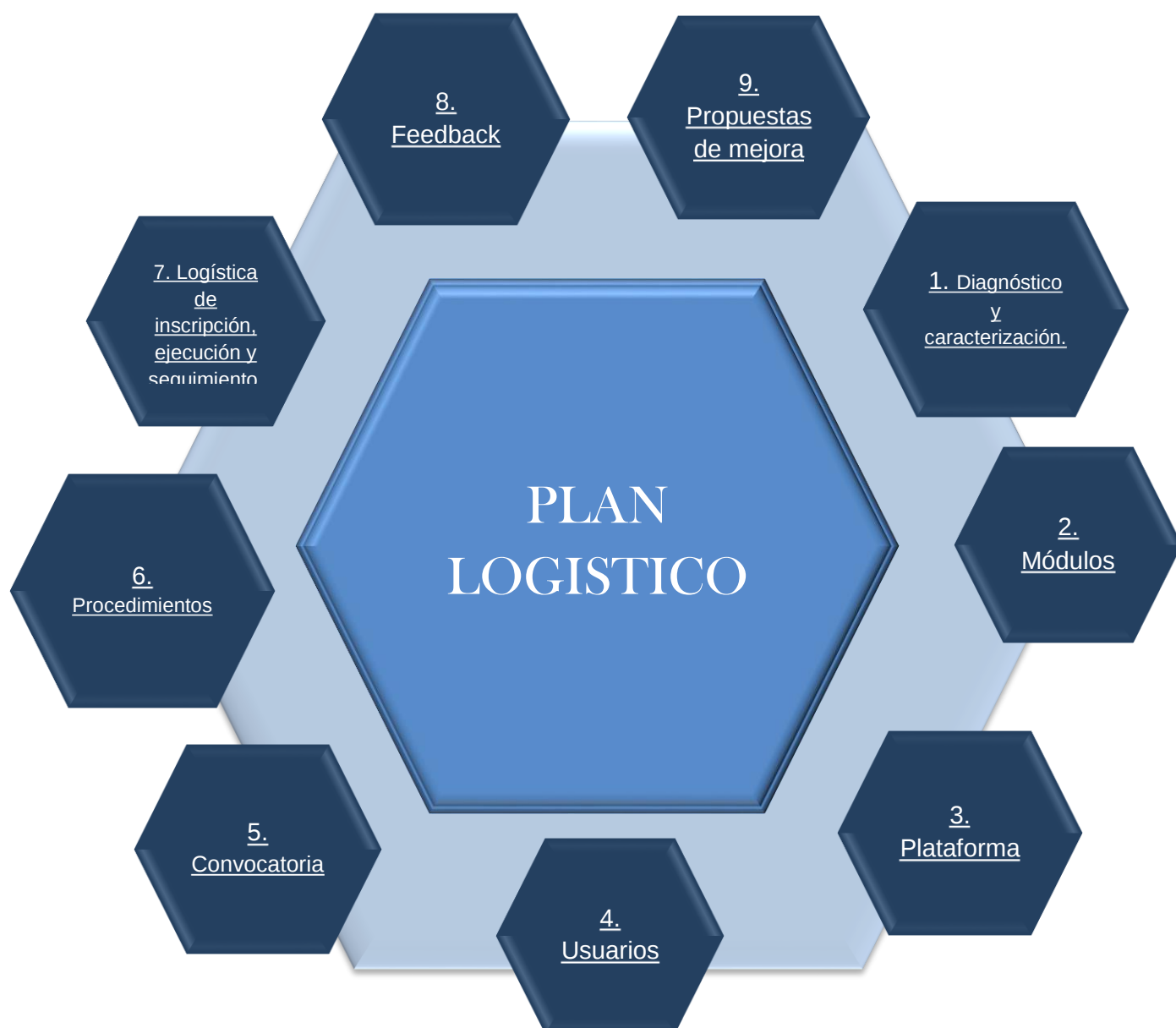
9.4.2.2 Fuentes secundarias

Se hace el acopio de información de fuentes secundarias mediante libros, textos de logística de servicios, tesis, proyectos y, consultas a expertos en implementación de programas de capacitación, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del proyecto.

10 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ALCANZADOS DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO.

A continuación se describen las etapas propuestas para la implementación del plan logístico de capacitación, identificando cada uno de los procesos, para obtener los resultados de ejecución del piloto, y análisis de la situación actual de las JAC que muestra las necesidades, intereses y acciones de mejora en esta población, que permitan la correcta ejecución del proyecto.

Imagen 1 Descripción del plan logístico



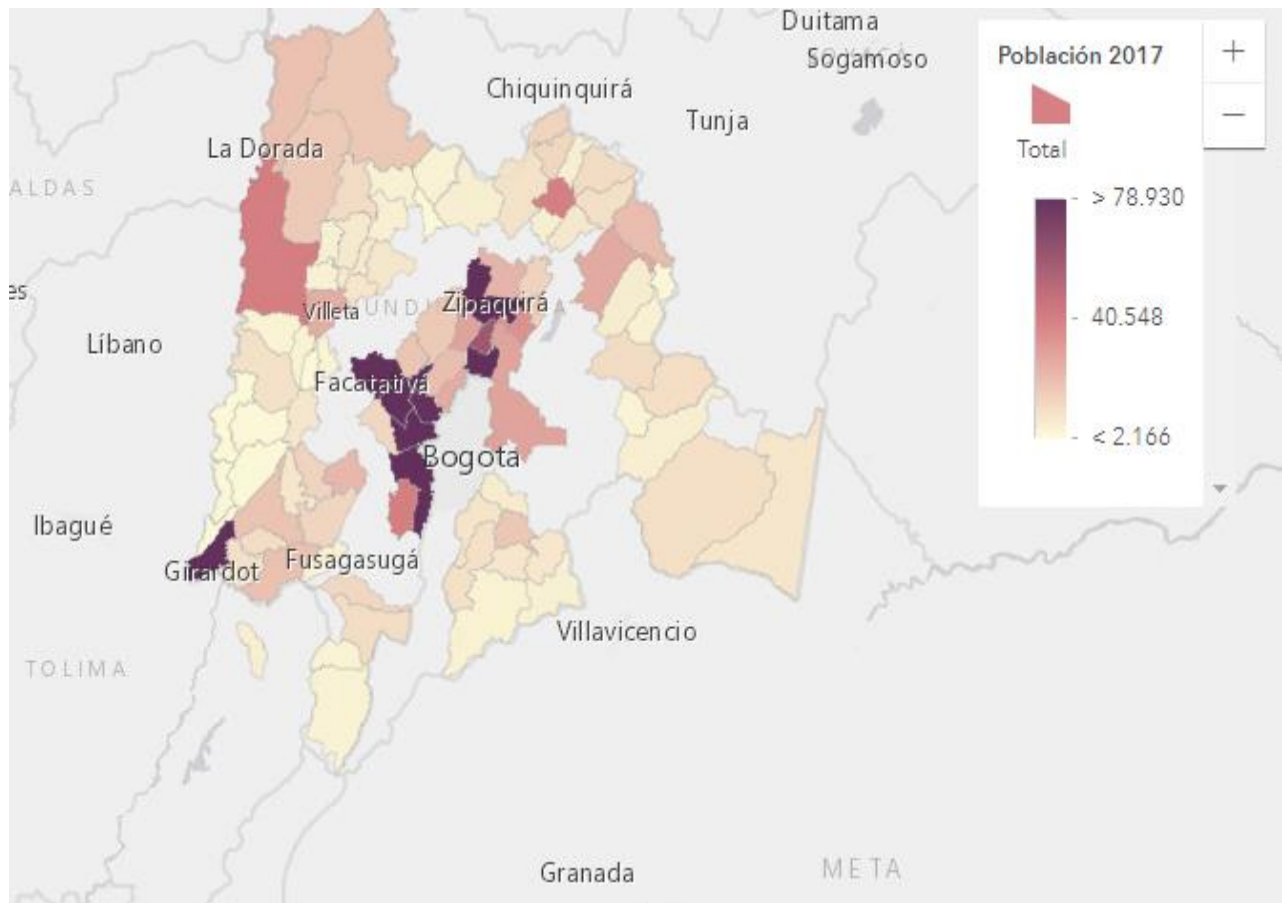
Fuente: Elaboración propia.

10.1 Diagnóstico y caracterización

A continuación se hace una descripción y diagnóstico del estado y composición de las JAC del departamento de Cundinamarca con el fin de conocer a fondo la comunidad donde se implementó el piloto del plan logístico de capacitaciones.

10.1.1 Localización

Imagen 2 Mapa de Cundinamarca



Fuente: Obtenido de (Gobernación de cundinamarca, 2017)

El departamento de Cundinamarca cuenta con 22.605 km² de área, sin contener la capital de Colombia, fue fundado en el año 1886, a las personas que viven en esta región se les dice Cundinamarqués, tiene 116 municipios sin Bogotá y 15 provincias. Está ubicado en el centro del país, sobre la cordillera Oriental, en la región Andina. Cundinamarca limita con cinco (5) departamentos: al norte con Boyacá (franja de territorio en litigio); al oriente con Boyacá y Meta; al sur con Meta, Huila y Tolima, y por el occidente con Tolima y Caldas, separados por el río Magdalena. También tiene líneas limítrofes que Cundinamarca comparte con los otros departamentos son; Boyacá 379,16 Km, Caldas 78,75 Km, Huila 24,87 Km, Meta 325,15 Km y Tolima 257,61 Km, para un total de 1.065,54 Km. (Secretaria de Salud, 2013)

10.1.2 Beneficiarios.

En el departamento de Cundinamarca se encuentran 15 provincias, a continuación se muestra la tabla con el número de habitantes por provincia, cantidad de juntas de acción comunal de las zonas urbanas y rurales con el número de miembros activos.

Tabla 1. Numero de juntas por provincia

	PROVINCIA	HABITANTES	J. RURALES	# PERSONAS	J. URBANAS	# PERSONAS
1	ALMEIDAS	91.977,00	114,00	2.012,00	45,00	787,00
2	ALTO MAGDALENA	194.947,00	139,00	2.443,00	159,00	2.844,00
3	BAJO MAGDALENA	74.782,00	185,00	3.281,00	56,00	979,00
5	GUALIVÁ	110.404,00	274,00	4.791,00	83,00	1.425,00
6	GUAVIO	89.945,00	234,00	4.093,00	26,00	443,00
7	MAGDALENA CENTRO	29.236,00	79,00	1.387,00	5,00	89,00
8	MEDINA	17.888,00	90,00	1.566,00	24,00	411,00
9	ORIENTE	87.821,00	229,00	3.915,00	14,00	247,00
10	RIO NEGRO	76.473,00	372,00	6.542,00	67,00	1.190,00
11	SABANA CENTRO	496.645,00	139,00	2.377,00	112,00	1.931,00
12	SABANA OCCIDENTE	426.784,00	108,00	1.880,00	290,00	5.182,00
13	SOACHA	561.559,00	35,00	618,00	6,00	106,00
14	SUMAPAZ	222.872,00	192,00	3.366,00	78,00	1.348,00
15	TEQUENDAMA	140.860,00	354,00	6.214,00	115,00	2.012,00
16	UBATE	122.291,00	140,00	3.030,00	63,00	1.116,00
	TOTAL	2.744.484,00	2.684,00	47.515,00	1.143,00	20.110,00

Fuente: Elaboración propia.

Los beneficiarios directos son 67.625 personas que pertenecen a 3.827 Juntas de acción comunal del departamento que representa el 2,46% del total de los habitantes de Cundinamarca. Los beneficiarios indirectos son 2.744.484 millones de cundinamarqueses.

Imagen 3 Población perteneciente a las JAC en el departamento.



Fuente: Elaboración propia.

10.1.3 Perfil poblacional

Edad

Las personas que hacen parte de las juntas de acción comunal tienen una edad entre 14 y 65 años, estas edades son uno de los requisitos para ser parte de alguna JAC.

Ubicación

Las JAC se extienden en todo el departamento de Cundinamarca en las zonas rurales y urbanas, sin incluir Bogotá D.C debido a que tiene jurisprudencia independiente y municipios como Soacha, Chía, Fusagasugá, Cucunubá, El peñón, Quetame, Fosca, Pulí, Guayabal de Siquima, Bituima, y Sesquilé, ya que estos municipios no cuentan con juntas de acción comunal o no se encuentran activas.

Actualmente hay 2.684 junta rurales con 47.515 miembros y 1.143 juntas urbanas con 20.110 miembros activos.

Género

Gracias a la base de datos entregada por el IDACO se logró saber la cantidad exacta de mujeres y hombres que están vinculados a las Juntas de acción comunal de barrios y veredas del Departamento:

Activamente se encuentran vinculados 42.168 hombres de los cuales el 73,02% pertenecen a la zona rural y el 27% de la zona urbana; y 25.457 mujeres donde el 65,5% se encuentran en la zona rural y el 34,4% en la zona urbana.

10.1.4 Descripción de la comunidad

La comunidad donde se desea trabajar son las Juntas de Acción Comunal (JAC) del departamento de Cundinamarca, donde se incluyen jóvenes, adultos y adultos mayores, de las zonas rurales y urbanas de los municipios del departamento.

10.1.5 Contexto

La Gobernación de Cundinamarca tiene como enfoque brindar a su comunidad beneficios que suplan las necesidades encontradas en cada zona, ya sean materiales o inmateriales. Desde la alta consejería de la felicidad y el bienestar de Cundinamarca se quiere realizar cursos dirigidos a todas las JAC con temas de gestión organizacional, para mejorar el manejo interno y externo de relaciones entre los participantes de dicha entidad a nivel colectivo y nivel personal con el diplomado de la felicidad y con un curso básico de contaduría.

10.1.6 Recursos

Humano

El proyecto se viene desarrollando en la secretaría de la alta consejería de la felicidad y el bienestar de Cundinamarca con el apoyo total del alto consejero, de las psicólogas, y de las dos practicantes líderes del proyecto. Además se cuenta con el apoyo del Instituto Departamental de Acción Comunal (IDACO) quienes son los encargados de realizar el contacto directo con las JAC y con la secretaría de Tics, quienes serán los encargados en habilitar el curso a todas las personas inscritas.

Materiales

Los materiales que requieren las personas que desean realizar los cursos son un computador y fácil acceso a internet.

Tiempos

Los cursos que se desean realizar y proyectar a la comunidad son de forma autónoma, en el horario que cada persona considere pertinente. Una vez habilitados los cursos las personas podrán acceder en el momento que desee.

10.1.7 Herramientas utilizadas para diagnosticar

Encuestas a los presidentes de Aso juntas del departamento.

Se dirigió la encuesta a los presidentes de Aso Juntas y Aso Rural del departamento, al ser un número considerable de personas, se decide calcular el tamaño de la muestra de los 210 representantes de la comunidad ya mencionados, con el fin principal de saber que temas consideran que presentan más falencias y les interesaría para aprender. Para ello se utilizó la siguiente formula estadística;

$$n = \frac{N * Z^2 \alpha * p * q}{e^{2 * (N-1) + Z^2 \alpha * p * q}}$$

$$n = \frac{210 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (210 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 136,01$$

Se aproximó a 137 personas para que sea más exacto. Las encuestas fueron enviadas a todas las personas por medio del IDACO.

[Anexo 1. Modelo de encuesta 1](#)

Base de datos de las JAC del departamento

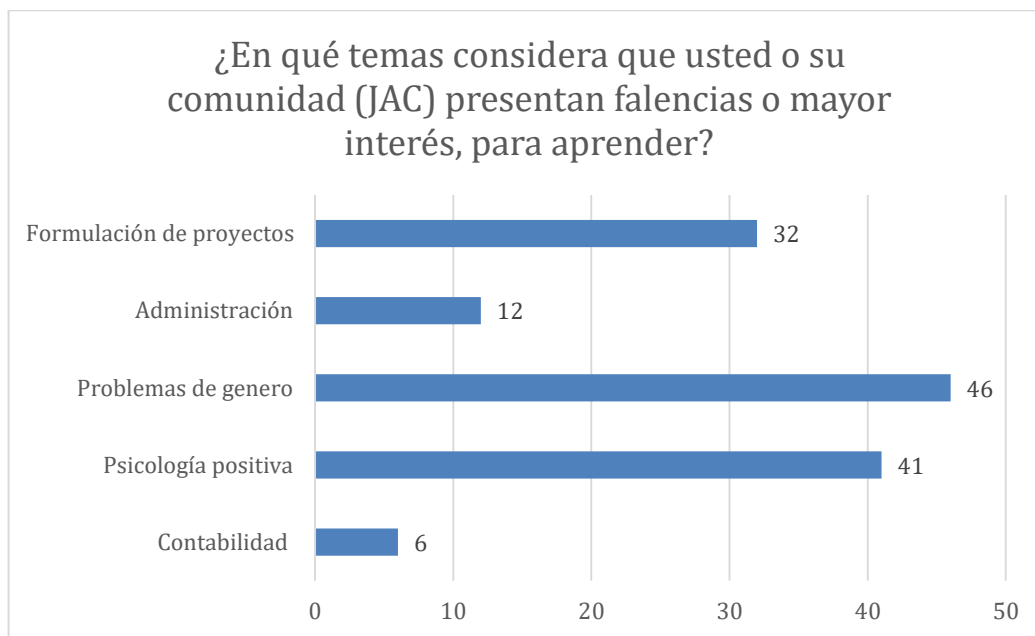
Esta base de datos una fue brindada por el IDACO, con todos los nombres (sin datos personales) de los miembros que se encuentran activos en cada junta, esta información fue esencial para conocer el estado de las juntas y cantidad exacta de personas vinculados.

[Anexo 3. Base de datos brindada por el IDACO.](#)

10.2 Módulos

Se revisó la estructura de los cursos con los que se encontraban habilitados en la escuela virtual 2036, de los cuales no estaban dirigidos a la población objetivo de este proyecto. Según el resultado obtenido de la encuesta de interés aplicada a los 210 presidentes de JAC, cuyo objetivo inicial consistía en saber que temas les interesa más según sus falencias comunales o personales. Por ello la pregunta enfocada a ello fue; ¿En qué temas considera que usted o su comunidad (JAC) presentan falencias o mayor interés, para aprender?, la respuesta se encuentra tabulada en la siguiente gráfica.

Imagen 4 Temas de interés



Fuente: Elaboración propia.

Sobre los temas de mayor importancia para sus miembros, se tomaron como referentes “Psicología positiva y problemas de género”, sin embargo, se hizo una propuesta de diseño a la estructura del primer contenido; en este caso, diplomado Embajadores de la Felicidad relacionado con el primer referente ya nombrado.

Según el resultado de la encuesta de interés y durante el desarrollo del plan logístico de capacitaciones se manejó dos cursos, como fue propuesto inicialmente en el alcance, los cuales fueron dirigidos a todos los miembros activos de las JAC del departamento de Cundinamarca. El primer diplomado fue realizado por el Instituto Alberto Merani y apoyado por los psicólogos de la ACFB y las pasantes fueron las encargadas de realizar el debido seguimiento y control a todos los participantes, de esta forma se culminó con total éxito.

El segundo fue realizado en su totalidad y entregado a la Secretaría de la mujer y la ACFB dirigido a la misma población, por temas de contratación por parte de dicha secretaria será subido y habilitado en la plataforma 2036 a partir segundo semestre del año vigente (2019-2).

[Anexo 4. Diplomado embajadores de la felicidad.](#)

[Anexo 5. Escuela de formación política, liderazgo y género.](#)

10.3 Plataforma

La plataforma utilizada para manejar los diplomados fue la de la Gobernación de Cundinamarca “Escuela virtual 2036”, creada y controlada por la Secretaría de las Tics. En ella se hizo la revisión del respectivo montaje y habilitación de los

diplomados, y también de los usuarios, de esta forma se creó acceso y cada estudiante logró realizar todas las actividades planteadas. Esta aula virtual fue vigilada por los programadores iniciales, y por la Ingeniera de sistemas de la ACFB, quien solucionaba los problemas que en el transcurso de realización de cada diplomado que se presentó.

10.4 Usuarios

Los usuarios de la plataforma pueden ser personas de cualquier grupo social, interesados en algún curso o diplomado que se encuentra en la Escuela virtual y cuentan con usuario y contraseña.

Para el piloto del Plan logístico de capacitaciones los usuarios son miembros de las Juntas de acción comunal de cualquier municipio del departamento de Cundinamarca, quienes se interesaron por participar en la realización de los dos diplomados, y quienes tienen usuario y contraseña, es decir las personas que informaron su interés y de esta forma fue creado el acceso en la plataforma.

10.5 Convocatoria

La convocatoria se realizó con ayuda del Instituto Departamental de Acción Comunal (IDACO), quienes fueron los encargados en enviar toda la información y la publicidad utilizada, a todos los presidentes de Aso juntas y Aso rurales del departamento, con el fin de que esto fuera difundido a todas las personas vinculadas a alguna junta de Cundinamarca. Esto fue realizado por medio de las redes sociales como Facebook, Twitter, correos personales y grupo de WhatsApp de los presidentes de cada municipio.

Se siguieron los siguientes pasos para realizar la convocatoria:

1. Reunión con el jefe de prensa del IDACO.
[Anexo 6. Acta de la reunión](#)
2. Realización de propuesta de contenido para la publicidad del programa de capacitaciones.
3. Aprobación por el jefe inmediato de la Alta consejería para la felicidad y el bienestar de Cundinamarca.
4. Envío de la propuesta para la publicidad de la convocatoria al IDACO.
5. Ajuste de la publicidad por parte del IDACO.
6. Lanzamiento de convocatoria a redes por el instituto.

En el marco de la realización de las estrategias de marketing del lanzamiento, seguimiento y cierre del plan de capacitaciones se realizó un video de invitación a participar del diplomado Embajadores de la felicidad.

[Anexo 7. Video de lanzamiento.](#)

Se validó con IDACO que se tuviera una cobertura total de los posibles participantes de las JAC y que fuera difundida de forma masiva a todos los miembros activos.

Nota: Fue realizada de esta manera y por esta secretaría debido a las reglas de confidencialidad que se maneja con todas las personas vinculadas a las Juntas de acción comunal.

[Anexo 8. Comprobante de envío convocatoria.pdf](#)

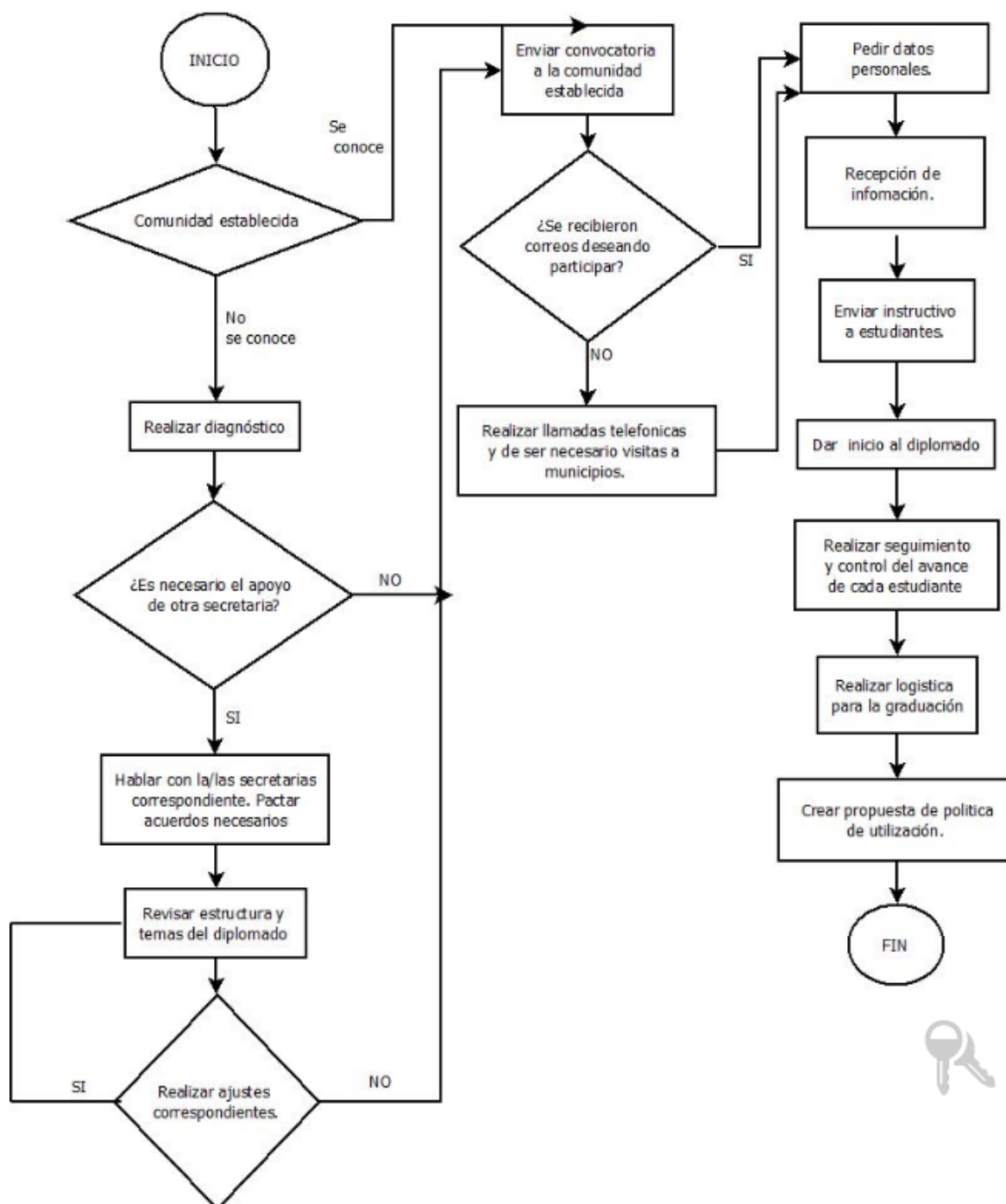
10.6 Procedimientos

Dado que no existía una organización definida del proceso y lo que se pretende es que este plan a futuro tenga continuidad, sin que dependa de una persona en específico, a continuación se plantea una propuesta para estandarizar el proceso de capacitación.

10.6.1 Diagrama general del proceso

Se presenta el diagrama del proceso general del plan de capacitaciones que se manejó durante los meses de ejecución del piloto.

Imagen 5 Diagrama inicial del proceso general



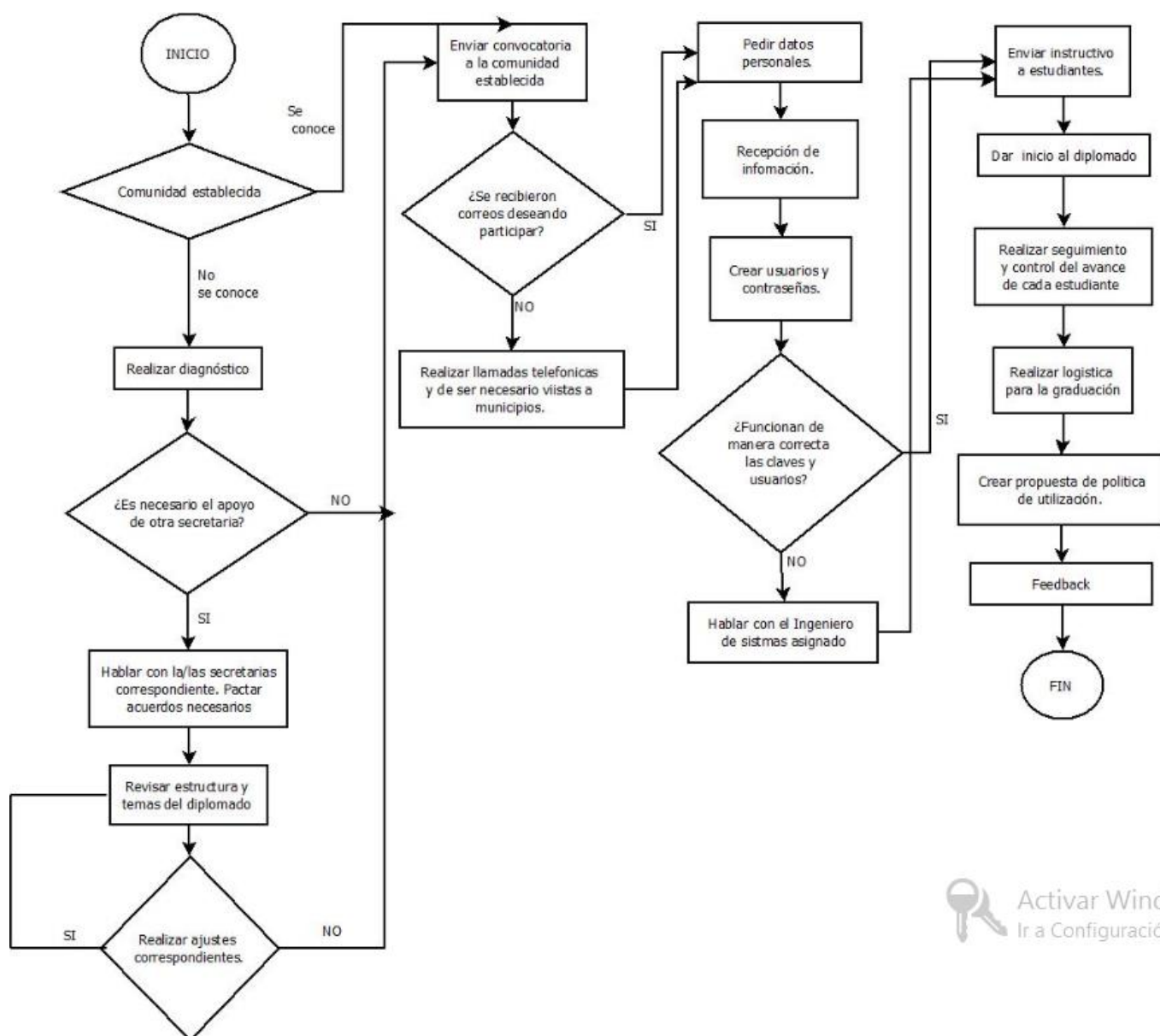
Fuente: Elaboración propia.

Para tener más claridad en el proceso a realizar y ejecutar de manera correcta el proyecto se describe con detalle cada una de las actividades que debe realizar en el siguiente documento.

[Anexo 9. Descripción detallada del proceso inicial.](#)

Al transcurrir el registro de las primeras personas interesadas se tienen varios problemas en el registro por esa razón se decide modificar el proceso general.

Imagen 6 Diagrama del proceso general



Fuente: Elaboración propia.

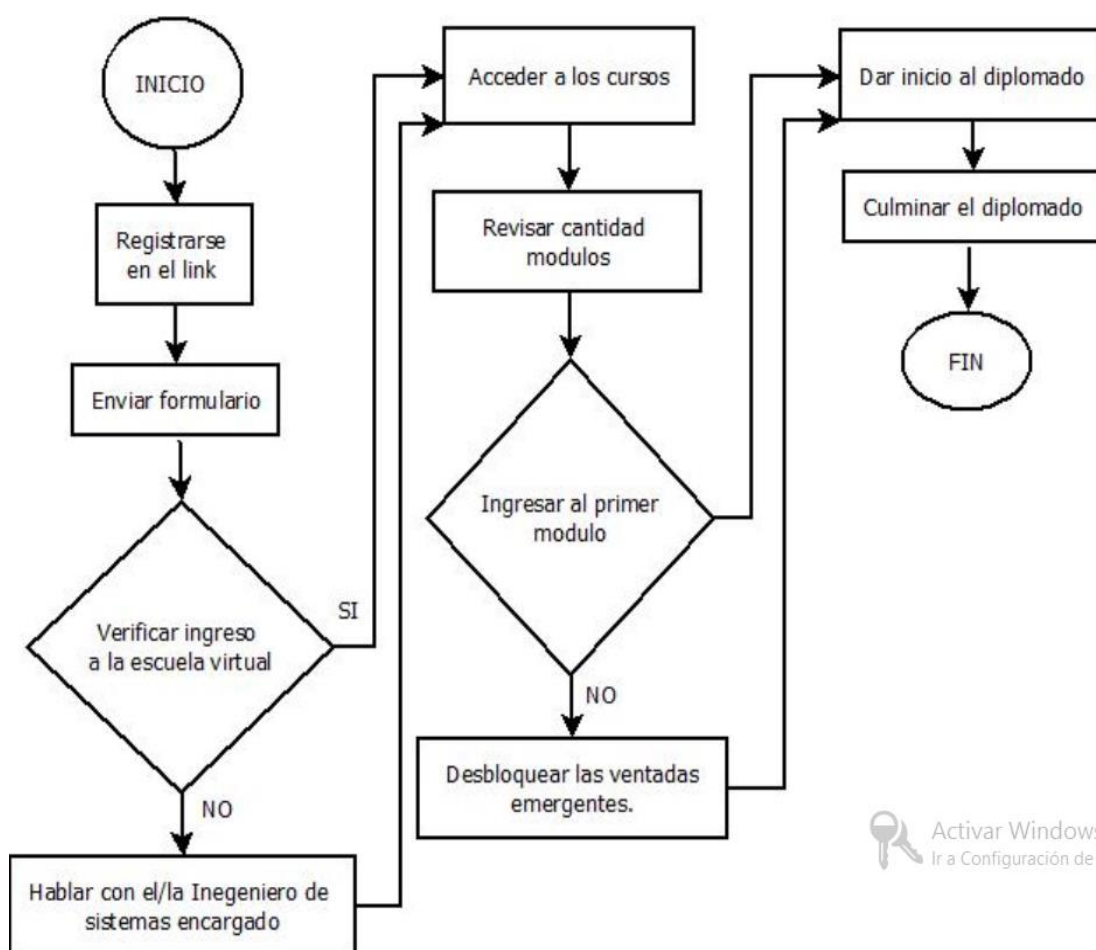
Para tener más claridad en el proceso a realizar y ejecutar de manera correcta el proyecto se describen con detalle las actividades que debe realizar en el siguiente documento.

[Anexo 10. Descripción detallada del proceso general.](#)

10.6.2 Diagrama de flujo para estudiantes.

Los estudiantes deben realizar el siguiente procedimiento, con el fin de hacer correctamente el registro y el debido diligenciamiento de los diplomados quienes se apoyaran al instructivo para el registro y utilización de la plataforma escuela virtual 2036.

Imagen 7 Diagrama de flujo para estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

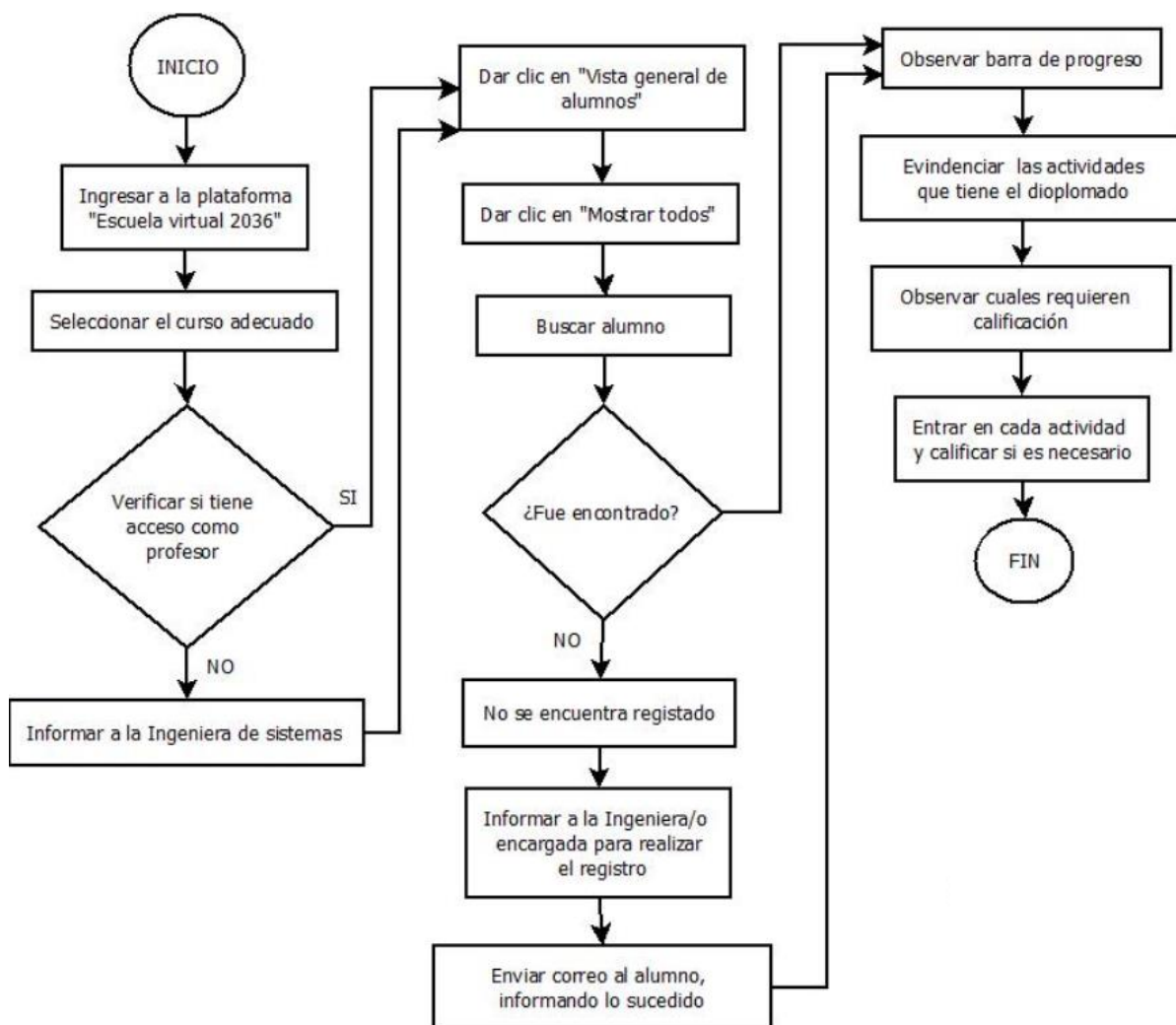
Para mayor comprensión se creó un instructivo donde se explica con detalle cada uno de los pasos que se mencionan en la imagen anterior.

[Anexo 11. Instructivo para estudiantes.](#)

10.6.3 Diagrama de flujo para el calificador y supervisor.

Debido a que el calificador o supervisor no siempre sera el creador de los modulos, se requiere de un gran equipo de calificadores con el fin de optimizar el proceso de seguimiento, control y calificación. Por eso se creo un proceso estandarizado , donde cualquier persona podra seguir y realizar de manera correcta dicho procedimiento.

Imagen 8 Diagrama de flujo para el calificador y supervisor



Fuente: Elaboración propia.

Para mayor comprensión la Ingeniera de sistemas Mabel Mancera creó un instructivo donde explica con detalle cada uno de los pasos que se misionan en la imagen anterior.

[Anexo 12. Instructivo para profesores.](#)

10.7 Logística de Inscripción, ejecución y seguimiento

Para la ejecución del piloto del plan logístico de capacitaciones, fue indispensable realizar un proceso altamente organizado, el cual se explica a continuación en cada uno de los ítems.

10.7.1 Logística de Inscripción

Una vez enviada la convocatoria, se debe hacer la recepción de la información recibida por las personas interesadas, para luego realizar la base de datos y enviar la información a la Ingeniera de Sistemas encargada, quien es la persona que tiene acceso directo a la plataforma escuela virtual.

[Anexo 13. Base de datos inscritos.](#)

10.7.2 Logística de ejecución

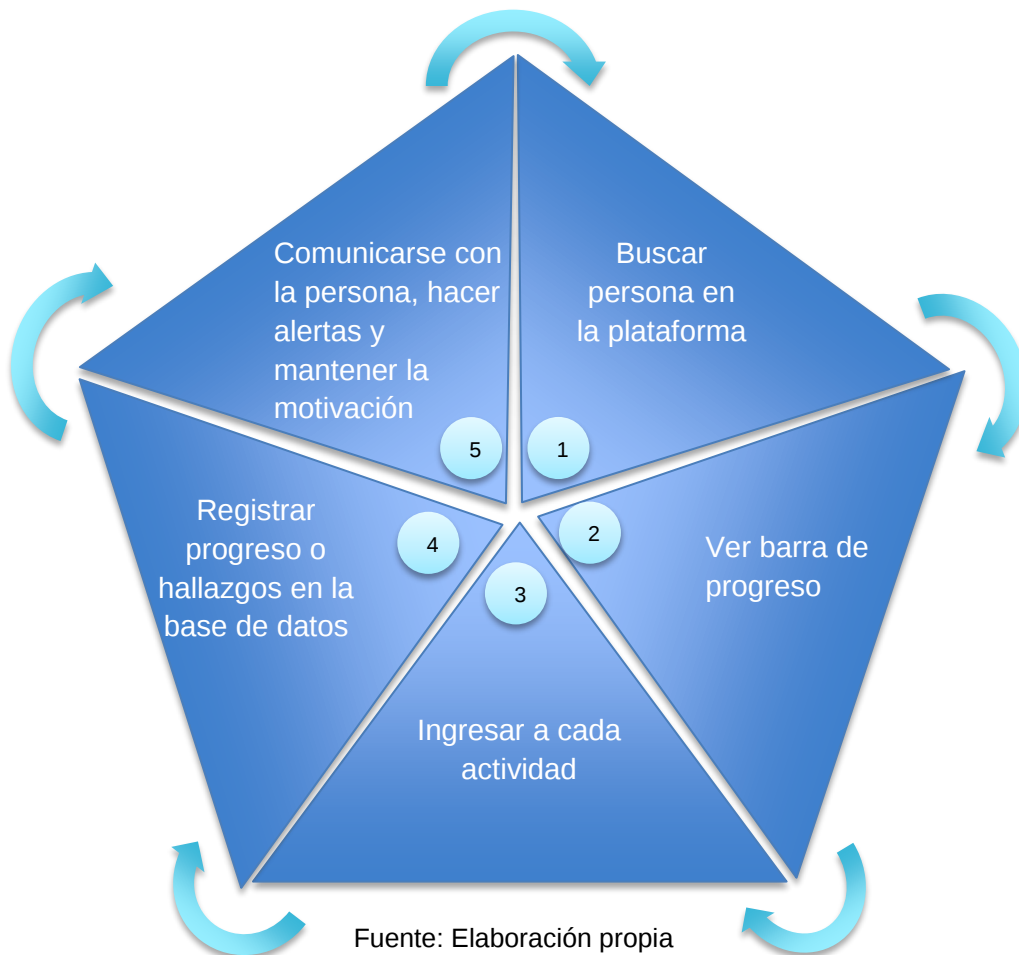
Se estableció una fecha para habilitar los módulos y dar inicio al diplomado, de esta manera se ejecutó el piloto del plan logístico de capacitaciones. Para ello fue indispensable el apoyo del Ingeniero de las Tics quien hizo las capacitaciones necesarias para realizar dicha apertura. Anterior a esto fue necesario enviar a todos los futuros estudiantes un instructivo de cómo utilizar la plataforma, que podían encontrar y la solución a posibles problema que usualmente se presentaban.

[Anexo 14. Plan logístico de capacitaciones.](#)

10.7.3 Logística de Seguimiento

Una vez realizada la apertura de los diplomados se procede a realizar el debido control y seguimiento, esto consistió en observar día a día el progreso de cada persona, entrando a la plataforma como profesor y al espacio de cada estudiante. Si se observaba que la persona no había realizado el modulo correspondiente a la fecha era necesario comunicarse directamente con ella, con el propósito de conocer las razones por las cuales no ha avanzado en las actividades correspondientes. Luego de comunicarse con cada persona, y se estableciera un dialogo y se preguntara las razones por las cuales no ha realizado las actividades, se debía recordar lo importante que eran todos estos conocimientos que podía replicar a su comunidad y junta, logrando así beneficiar sus procesos de comunicación y sobre la asistencia de cada estudiante en la graduación.

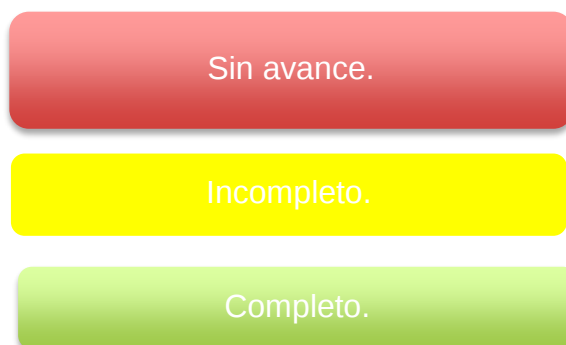
Imagen 9 Ciclo de seguimiento y control del diplomado



Fue utilizada una matriz donde se iba colocando el avance de cada estudiante, o la posible complicación es que iba teniendo para llevar la evidencia, y así mismo dar solución inmediatamente. Se manejó con un tipo de semáforo de la siguiente forma:

[Anexo 15. Matriz de seguimiento.](#)

Tabla 2 Semáforo de seguimiento



Fuente: Elaboración propia

Durante el proceso de seguimiento y control de los participantes del programa de capacitación del diplomado “Embajadores de la felicidad”, el 67% desertaron o no terminaron en su totalidad el diplomado, lo anterior debido a motivos como: falta de tiempo, falta de interés, inconvenientes familiares, laborales, y falta de acceso a internet. Sin embargo se mantuvo activo el proceso de seguimiento de los usuarios, mediante los medios digitales (WhatsApp, correo y llamadas telefónicas).

10.7.3.1 Plan replica

Se creó una estrategia con el fin de que los miembros de las JAC que no han realizado el diplomado lo realizaran, esta consistía en que todas las personas que culminaron el diplomado invitaran a más personas a participar de la experiencia, para ello se diseñó con ayuda del diseñador gráfico Camilo Ríos una imagen para que todos los embajadores de la felicidad invitaran a participar a sus amigos, familiares y compañeros.

En el anexo 14 se puede observar la imagen publicitaria que para el plan replica requerirá la aprobación de la oficina de prensa quien una vez de su aval permitirá que se procede a correspondiente publicación.

[Anexo 16. Imagen plan replica.](#)

10.7.4 Graduación

Al enviar la convocatoria para el primer diplomado “Embajadores de la felicidad” ,se obtuvo un impacto en varios tipos de comunidades como estudiantes de colegios, funcionarios del bienestar familiar, funcionarios de alcaldías, docentes, funcionarios de hospitales, refugios para adulto mayor, miembros activos de las JAC y demás población. Inicialmente se logró un total 924 inscritos, de los cuales 262 pertenecían a alguna JAC del departamento.

Durante el desarrollo de los módulos se realizó el control y seguimiento. 305 personas culminaron la totalidad el diplomado, a ellos se les envió la invitación correspondiente a la graduación. De los cuales el 46,5% que representa 142 personas eran miembros de las JAC.

A manera de ejemplo se muestra el diploma entregado a Lola Jiménez miembro de la JAC del municipio de Quetame. Además se anexa un video mostrando algunos momentos de la graduación y un testimonio de Angélica Baquero.

También se anexa la base de datos del registro de asistencia del día de graduación.

[Anexo 17. Diploma entregado.](#)

[Anexo 18. Invitación y fotos de la graduación.](#)

[Anexo 19. Base de datos de personas que culminaron el diplomado.](#)

[Anexo 20. Video graduación.](#)

[Anexo 21. Base de datos del registro de asistencia de la graduación.](#)

10.8 Feedback

Se realizó una encuesta de satisfacción dirigida a todas las personas que culminaron el diplomado, con el fin de saber que piensan las personas de la organización, planificación, pertinencia de las temáticas manejadas, acompañamiento, metodología virtual-distancia, utilidad del diplomado y en general la satisfacción que tuvo con el diplomado embajadores de la felicidad.

La encuesta fue contestada por 51 personas, todas las respuestas tenían un rango de calificación de 1 a 10, siendo 1 muy mal y 10 excelente, los resultados fueron los siguientes:

El 24,4% califico de 10 la organización y la planificación del diplomado, el 11,8% y la mayoría de respuestas fue del 33,3%, en conclusión fue aceptable dicho ítem. El 72,5% calificaron entre 8 a 10 la temática que se estableció en el diplomado. El acompañamiento y seguimiento del proceso brindado fue calificado por el 64,7% de estudiantes entre 8 a 10. Para el 41,2% les resulta excelente la metodología virtual-distancia. Y en general el 60,8% se encuentra muy satisfecho con el Diplomado brindado por la ACBF.

De esta manera se evidencia que el programa de capacitación fue aceptado por muchas personas calificándolo como muy bueno, sin embargo se deben realizar varios ajustes referentes a fortalecer el proceso de acompañamiento y así como la metodología virtual distancia para que exista una mayor interacción, dado que esta comunidad no siempre cuenta con las competencias necesarias para desarrollar procesos e-learning

Como un insumo para el Feedback se tuvo en cuenta las lecciones aprendidas, tomándose como un análisis interno del programa logístico, este se realiza a continuación:

Inicialmente se planteó en el “escritorio” la propuesta de montar un curso de contabilidad, luego de realizar una encuesta preguntando qué temas les interesaría más, dio como resultado que ese tema no les llama la atención a los miembros de JAC. Por otro lado se asumió que todas las actividades del cronograma y fechas se iban a cumplir sin ningún inconveniente, y no fue así, varias actividades dependían de la decisión de un funcionario público de la ACBF, el IDACO, la secretaria de Tics y la secretaria de la mujer.

Se diseñó el plan de dos cursos para habilitarlo en la misma fecha, pero asuntos ajenos, no se pudo. Se aprendió sobre la marcha que se debe ir gestionando procesos alternos para poder dar cumplimiento a los objetivos.

Se pretendía hacer mínimo dos visitas a territorio, pero la planeación entre la ACBF y los diferentes presidentes de las juntas no pudo ser realizada, debido a la baja participación de los miembros de las JAC y por temas netamente políticos.

Además se realizó un video-testimonio de los nuevos embajadores de la felicidad de Viotá, este municipio fue el que tuvo más graduados a nivel departamental. Se evidencia la satisfacción que las personas presentaron luego de realizar el diplomado.

[Anexo 22. Video Viotá.](#)

[Anexo 23. Tabulación de la encuesta 2](#)

10.9 Propuestas de mejora

Durante la realización del piloto del plan de capacitaciones se realizaron varias propuestas de mejora, las cuales fueron realizadas a corto plazo, como lo fueron:

1. Creación de un instructivo para estudiantes con el fin de facilitar la forma de explicar el ingreso y el manejo de la plataforma.
2. Mejora de las temáticas de cada módulo del diplomado embajadores de la felicidad.

Imagen 10. Estructura del contenido de los módulos del Diplomado.



Fuente: Escuela virtual 2036,

<http://aulavirtual.cundinamarca.gov.co/aulavirtual32/moodle/course/view.php?id=140>

En la anterior imagen se muestra la mejora en el contenido de los módulos del diplomado, tomando de referencia el módulo 1, en donde se incluyen actividades que aumentan y potencializan la interacción con los estudiantes; mediante lecturas, talleres, interacciones, foros y evaluaciones para evaluar las competencias del diplomado.

3. Reestructuración de la inscripción de los interesados a realizar el diplomado.

Además de haber realizado propuestas de mejora durante la ejecución del piloto, se dan algunas sugerencias con el fin de optimizar el proceso para futuros cursos, programas, diplomados, etc.:

1. Es importante realizar procesos alternos con el fin de cumplir con las fechas programas para no tener posibles retrasos o reprocesos:

Vinculación con otra secretaria o entidad

Envío de convocatoria

Realización del cronograma de entregas, posibles visitas y graduación.

Planeación de actividades de refuerzo, visitas y graduación.

2. Durante la ejecución del curso es importante planear con antelación una estrategia de réplica y la publicidad.
3. Se debe crear un buzón de satisfacción, recomendaciones, sugerencias y quejas, que este habilitado durante toda la realización del curso.

11 ANÁLISIS FINANCIERO

Los flujos a continuación presentan un breve resumen de los egresos implícitos en el plan de capacitación para la implementación del proyecto; cabe mencionar que estos son estimaciones hechas a partir de: los flujos mensuales del plan de capacitación virtual según el proceso realizado, el plan de capacitación presencial de acuerdo a los flujos mensuales de la experiencia obtenida en anteriores talleres de capacitación que ha realizado la entidad en donde se ejecutó este plan logístico de capacitación.

Diagrama flujo de efectivo

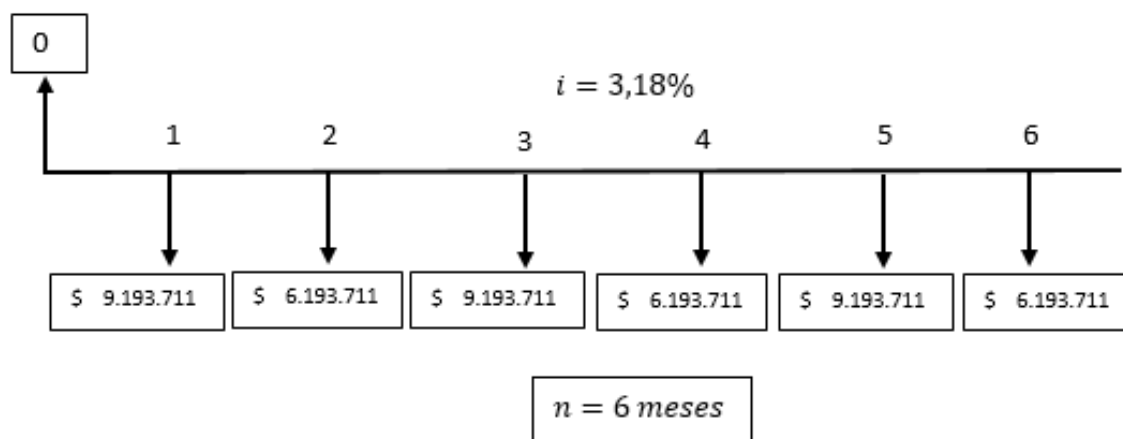


Tabla 3. Flujos – Plan de capacitación virtual

[illegible]

Fuente: Elaboración propia.

Algunos de los recursos que se emplearon para la elaboración de los flujos para el plan logístico de capacitación virtual son los siguientes:

- La capacitación se realizó de manera virtual mediante la metodología e-learning, permitiendo a los usuarios tener un acceso permanente.
- El cálculo del costeo se realizó abarcando los 42 municipios de las personas que participaron el desarrollo del diplomado.
- El material de capacitación principal fue la Plataforma “Escuela virtual 2036”, donde se subió todo el contenido temático del curso, esta fue suministrada por la Secretaria de las TICS de la Gobernación de Cundinamarca.
- La capacitación tendrá una duración de 6 semanas de tal manera que se desarrolle un módulo por semana, teniendo en cuenta un tiempo de gracia para que los usuarios puedan terminar el 100% del diplomado.

En los flujos se evidencian los supuestos de salidas de efectivo mensual para una capacitación presencial para las 3500 juntas; es importante aclarar que estas apreciaciones pueden variar de acuerdo a los requerimientos y naturaleza de la entidad que desee implementar el plan.

Diagrama flujo de efectivo

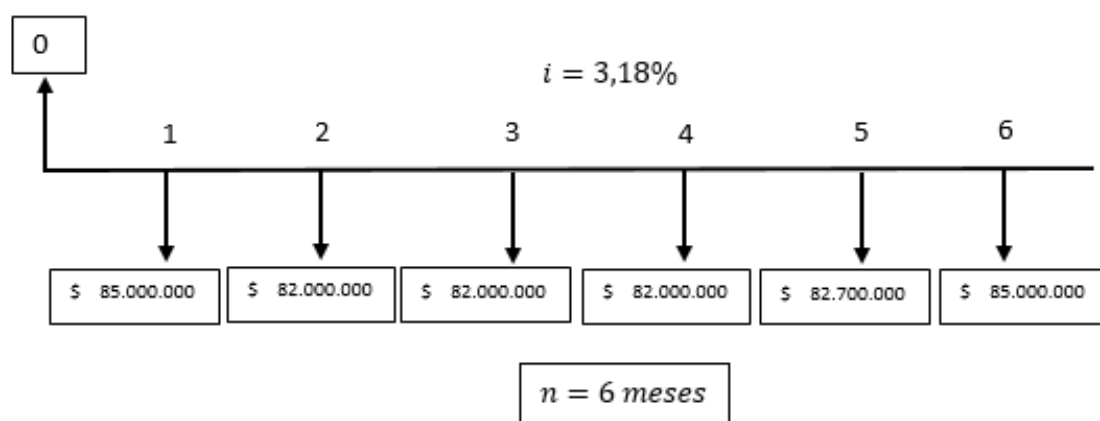


Tabla 4. Flujos – Plan de capacitación presencial

Flujo de Ingresos		Flujo de Egresos							Flujo de Efectivo Neto	
Mes	A	Mes	Materiales	Viaticos	Salario Psicologo(3)	Salario Diseñador	Certificados	B	Mes	(A-B)
1	0	1	\$ 70.000.000	\$ 3.000.000	\$ 9.000.000	\$3.000.000		\$85.000.000	1	-\$ 85.000.000
2	0	2	\$ 70.000.000	\$ 3.000.000	\$ 9.000.000			\$82.000.000	2	-\$ 82.000.000
3	0	3	\$ 70.000.000	\$ 3.000.000	\$ 9.000.000			\$82.000.000	3	-\$ 82.000.000
4	0	4	\$ 70.000.000	\$ 3.000.000	\$ 9.000.000			\$82.000.000	4	-\$ 82.000.000
5	0	5	\$ 70.000.000	\$ 3.000.000	\$ 9.000.000		\$ 700.000	\$82.700.000	5	-\$ 82.700.000
6	0	6	\$ 70.000.000	\$ 3.000.000	\$ 9.000.000	\$3.000.000		\$85.000.000	6	-\$ 85.000.000
				VAN	-\$447.564.113					

Fuente: Elaboración propia.

Algunas de las estimaciones que fueron consideradas para la elaboración de los flujos para el plan presencial son los siguientes:

- La valoración se realizó tomando de referencia un solo municipio.
- El material de capacitación se compone de 6 cartillas, las cuales completan el total del contenido temático del diplomado.
- La capacitación se realizara a domicilio, es decir, que los capacitadores serán quienes se movilicen a cada municipio según la provincia para desarrollar el curso.
- La capacitación tendrá una duración de 4 horas diarias durante los 12 días de visitas a territorio que estarían contemplados en la planeación; cabe resaltar que el diplomado está diseñado para que los usuarios lo realicen en 6 semanas, con posibilidad de extensión de tiempo.

[Anexo 24. Flujos de efectivo.](#)

11.1 Análisis indicador

Al realizar el cálculo de los flujos de efectivo de cada uno de los métodos de estudio (virtual y presencial) para dar las capacitaciones propuestas, se muestra que la forma virtual que fue implementada en el plan logístico de capacitación requiere de menos dinero debido a sus características planteadas inicialmente en la planeación del mismo.

Con el cálculo del valor presente neto (VAN) se puede evidenciar que el valor menos negativo representa el programa de capacitación virtual, ya que el plan presencial tiene mayores requerimientos, ya que se debe prestar un servicio directo, que consta del aumento de materiales y viáticos para los capacitadores.

Por lo anterior, se tiene un flujo positivo respecto a la comparación de las salidas mensuales que se requieren en cada uno de los métodos de capacitación contrastados. Es decir, el virtual representa un menor costo de operación tanto para quien ejecuta este plan de capacitación como para quienes lo reciben en calidad de usuarios.

12 POLÍTICA DE UTILIZACIÓN.

Se crea una propuesta de política de utilización del plan logístico de capacitaciones para las JAC, luego de haber realizado el piloto del ya mencionado con el fin de dar continuidad al plan logístico de capacitaciones a las Juntas de acción comunal en todo el departamento, esto con el objetivo de dar continuidad sin importar que las autoras iniciales continúen en el proceso a futuro.

Para que esta propuesta sea aceptada se requiere surtir unos pasos adicionales de normatividad pública, que se salen del alcance de este proyecto, sin embargo se deja como anexo la propuesta a considerar.

[Anexo 25. Política de utilización](#)

13 CONCLUSIONES.

- Se logró caracterizar la población identificando el perfil de hombres y mujeres, donde se evidencia que los hombres representan el 63,36% y las mujeres el 37,64% del total de los miembros vinculados a las JAC, además se observa que actualmente más de la mitad de los comunales pertenecen a la zona Rural con el siguiente porcentaje, el 73,02% de hombres y 65,5% de mujeres viven en esta zona. Dado lo anterior se puede concluir que sigue existiendo una mayor participación de hombres que de mujeres, y que al igual que ocurre en otras zonas del país hay mayor vinculación de la población del sector rural, en las zonas influencia de las JAC por municipio.
- Se formuló y estandarizó el proceso de capacitación con el fin de reducir tiempos de implementación, y que este se dé favorablemente. A su vez dicha estandarización permitirá el incremento de la productividad del personal que vaya a ejecutar un plan de capacitaciones futuro en la entidad.
- Mediante el plan logístico de capacitación propuesto la Gobernación de Cundinamarca podrá articular con las secretarías o entidades programas similares orientados a potenciar el desarrollo de oportunidades y capacidades para las JAC y demás comunidades de Cundinamarca.
- Se propuso un método de evaluación del plan de capacitación (Feedback), el cual proporciona la mejora continua del mismo, por medio de retroalimentación de los contenidos, la gestión general del programa de capacitación, además de las herramientas, instrumentos y logística utilizados para la ejecución de este.
- El plan logístico de capacitación garantiza bajos costos en su operación según el indicador financiero empleado, obteniendo un valor presente neto mucho menor a comparación del supuesto para el valor actual neto de un plan de capacitación presencial.
- Se estudió el proceso de capacitación actual de algunas secretarías de la Gobernación de Cundinamarca consiguiendo justificar la necesidad de un plan de capacitación organizado y estructurado para el desarrollo del plan de acción de IDACO y la Gobernación de Cundinamarca.
- Se diseñó un proceso de capacitación, apoyado en herramientas de Ingeniería Industrial como lo son logística de servicios, servucción, e-learning, que contribuyó a la realización del plan de educación para las JAC y además ayudó a la correcta formulación, ejecución el piloto del plan y a la debida clausura del mismo.

14 RECOMENDACIONES

- Es conveniente realizar el plan de capacitación a través de una organización y/o entidad académica que tenga soporte para certificar los cursos o los diferentes contenidos que se oferten en el programa esto con el fin de fortalecer el peso académico del programa.
- Elaborar un sistema de recepción de sugerencias relacionadas con el servicio de educación, capacitación y gestión en general que se le brinda a las JAC desde la Gobernación de Cundinamarca, lo que permitiría fortalecer el proceso de Feedback propuesto.

15 BIBLIOGRAFÍA

- Arbós, L. C. (2012). *ProQuest. Ebook Central*. (D. d. Santos, Ed.) Recuperado el 2 de Julio de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=3229538&query=logistica%2Bde%2Bservicios>
- Baca, Gabriel. *Introducción a la ingeniería industrial*, Grupo Editorial Patria, 2014. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/detail.action?docID=3227816>.
Created from bibliotecaustasp on 2019-06-14 06:04:52.
- Barrios, Omar. *Eventos: logística de los servicios turísticos*, Fundación Proturismo, 2014. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/detail.action?docID=4310173>.
Created from bibliotecaustasp on 2019-07-03 21:23:21.
- Contreras, F., & Esguerra, G. (9 de Mayo de 2006). *Scielo*. Recuperado el 6 de Junio de 2019, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982006000200011#nota_1
- Ganduxé, M. (9 de Enero de 2018). *Elearning Actual*. Obtenido de <https://elearningactual.com/e-learning-significado/>
- Gobernación de cundinamarca. (2017). *Mapas y estadísticas*. Obtenido de Mapas y estadísticas: <http://mapasyestadisticas-cundinamarca-map.opendata.arcgis.com/datasets/poblaci%C3%B3n-2017-1?fullScreen=true&geometry=-79.110%2C1.627%2C-71.700%2C5.885>
- Gobernación de Cundinamarca. (16 de Septiembre de 2016). *Gobernación de Cundinamarca*. Recuperado el 12 de Junio de 2019, de <http://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/6d7ffa73-a99b-4c22-a023-0f8728630630/ORDENANZA+Felicidad.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mi0YJck&CVID=mi0YJck&CVID=mi0YJck>
- Gobernación de Cundinamarca. (15 de Agosto de 2018). *Gobernación de Cundinamarca*. Recuperado el 20 de Junio de 2019, de http://www.cundinamarca.gov.co:10039/Home/Gobernacion.gc/asgoberv-aloresobjetivosyfunciones/cgober_objetivosyfunciones+
- IDACO. (05 de Junio de 2019). *Gobernación de Cundinamarca*. Recuperado el 12 de Junio de 2019, de <http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades.gc/idaco/ld>

acoDespliegue/asprogramasyproyectos/politica+publica+de+accion+comunal+meta-492

Instituto de Acción Comunal (IDACO). (07 de Septiembre de 2018). *Gobernación de Cundinamarca*. Recuperado el 12 de Junio de 2019, de <http://www.cundinamarca.gov.co/Home/SecretariasEntidades.gc/idaco/IdacoDespliegue/asprogramasyproyectos/fortalecimiento+de+herramientas+de+gestion+meta-491>

La ciencia del bienestar: fundamentos de una psicología positiva, edited by Valverde, Carmelo Vazquez, and Torres, Gonzalo Hervás, Difusora Larousse - Alianza Editorial, 2014. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/detail.action?docID=4909555>. Created from bibliotecaustasp on 2019-06-05 18:04:10. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/reader.action?docID=4909555&query=psicologia%2Bpositiva>

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ª ed. Bogotá: Mc Graw Hill. p. 137.

Ministerio de Educación. (19 de Julio de 2009). *Ministerio de Educación*. Recuperado el 12 de Junio de 2019, de <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-196492.html>

Ministerio del Interior. (05 de Junio de 2002). *Ministerio del Interior*. Recuperado el 12 de Junio de 2019, de https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/36_ley_743_de_2002.pdf

Parra, Ferié, Cecilia, et al. *Procesos de servicios: tendencias modernas en su gestión*, Editorial Universitaria, 2009. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/detail.action?docID=3180045>. Created from bibliotecaustasp on 2019-06-14 06:35:27.

Parra, Ferié, Cecilia, et al. *Procesos de servicios: tendencias modernas en su gestión*, Editorial Universitaria, 2009. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecaustasp/detail.action?docID=3180045>. Created from bibliotecaustasp on 2019-07-03 21:51:30.

Real Academia Española. (Octubre de 2014). *Real Academia Española*. Recuperado el 12 de Junio de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=A5NKSvV>
Registraduría Nacional. (s.f.). *Registraduría Nacional*. Recuperado el 12 de Junio de 2019, de <https://www.registraduria.gov.co/descargar/jac-jal.pdf>

Secretaria de Salud. (2013). *Análisis de situación en salud 2013*. Obtenido de Análisis de situación en salud 2013: <http://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/b295dc6d-9567-4706-b8cf-e88ef114627d/ASIS+Cundinamarca+2013++V3->

06072014.pdf?MOD=AJPERES&CVID=kst6fBC&ASIS_DEPARTAMENT
AL

Seligman, M.E.P. (1999). The presidents address. APA.1998. Annual Report.
American Psychologist 54:559-562.

Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An
introduction. *American Psychologist* 55(1):5-14.

Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. (20 de Agosto de
2003). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de
[https://www.orgsolidarias.gov.co/sites/default/files/archivos/Decreto%202
350%20de%202003.pdf](https://www.orgsolidarias.gov.co/sites/default/files/archivos/Decreto%202350%20de%202003.pdf)

Urdaneta, M. G. (12 de Abril de 2017). *Netcurso*. Recuperado el 2 de Julio de
2019, de <https://netcurso.net/blog/microsoft-project/>