

**PROGRAMA RUTA DE INGRESOS Y EMPRESARISMO (RIE): CARACTERIZACIÓN
Y SEGUIMIENTO AL GRUPO DOS DE UNIDADES PRODUCTIVAS EN EL
MUNICIPIO DE PIEDECUESTA, SANTANDER**

**ALFONSO SARMIENTO MOLINA - 000137745
YESSICA MARIANA SERPA VECINO - 000139865**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO
FLORIDABLANCA
2015**

**PROGRAMA RUTA DE INGRESOS Y EMPRESARISMO (RIE): CARACTERIZACIÓN
Y SEGUIMIENTO AL GRUPO DOS DE UNIDADES PRODUCTIVAS EN EL
MUNICIPIO DE PIEDECUESTA, SANTANDER**

**ALFONSO SARMIENTO MOLINA - 000137745
YESSICA MARIANA SERPA VECINO - 000139865**

Proyecto social para optar al título de Ingeniero Industrial

**Director(a):
Marcela Villa Marulanda, MSc.**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO
FLORIDABLANCA
2015**

DEDICATORIA

*Sólo puedo dedicar éste trabajo a
mi madre, quien con su infinito amor
convierte mis sueños en sus sueños;
a mis hermanos, mis únicos ejemplos de vida;
a los docentes que dispusieron de su tiempo,
y a tí Dios que aunque hayan incertidumbres
y caminos rotos nunca te ausentas...*

Nunca fallas.

Yessica Mariana Serpa Vecino.

*A Dios y la Virgen María por permitirme
culminar esta etapa de formación personal;
a mis padres, mis hermanos, mi tía, mi primo, y
la familia Silva Llanos por brindarme fuerza
y apoyo incondicional de sobremanera; a
mis amigos que fueron motivos de alegrías,
y a las personas que estuvieron en algún
momento de esta travesía y que hoy sólo
hacen parte del recuerdo y mi felicidad.*

Alfonso Sarmiento Molina.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. Delimitación del Problema – Alcance	3
2. Antecedentes	5
3. Justificación	7
4. Objetivos	9
4.1 Objetivo general	9
4.2 Objetivos específicos	9
5. Marco teórico	10
5.1 Marco conceptual	10
5.1.1 Caracterización.	10
5.1.2 Acción Sin Daño (“Do No Harm”).....	10
5.1.3 Encuesta.	11
5.1.4 Puntos por Factor.	11
5.1.5 Diagrama Causa-Efecto (Ishikawa).....	12
5.1.6 Diagrama de Pareto.....	12
5.1.7 Metodología 5 por qué’s.	13
5.2 Marco de referencia	13
5.2.1 Famiempresa.	13
5.2.2 Famiempresas en Colombia.....	14
5.2.3 Desplazamiento forzado en el mundo.....	15

5.2.4	Desplazamiento forzado en Colombia.....	15
5.2.5	Principales causas y características del desplazamiento en Colombia	16
5.2.6	Relación Universidad – Empresa – Estado.....	16
5.2.7	Ruta de Ingresos y Empresarismo RIE.....	17
5.3	Marco legal	17
6.	Diseño metodológico	20
6.1	Tipo de investigación.....	20
6.2	Selección de la población y muestra.....	20
6.2.1	Población.....	20
6.2.2	Tamaño de la muestra.....	20
6.3	Diagrama Metodológico	22
6.4	Protocolo de Intervención.....	23
6.4.1	Motivación.....	23
6.4.2	Temas.....	24
6.4.3	Contexto.....	24
6.4.4	Actores(as).....	24
6.4.5	Momento y duración.....	25
6.4.6	Aportes.....	25
6.4.7	Protocolo general de intervención.....	26
6.4.8	Fase previa.....	26
6.4.9	Fase de intervención.....	27
6.4.10	Fase de socialización.....	28

6.5	Construcción y validación del instrumento.....	29
6.6	Actividades previas a la aplicación del instrumento.....	32
6.6.1	Reuniones con encargados del programa RIE, encargados del centro de proyección social y directores del proyecto.....	32
6.7	Aplicación del instrumento.....	34
7.	Análisis de datos.....	37
7.1	Matriz de problemas.....	43
7.2	Ponderación de las áreas.....	46
7.2.1	Puntos por factor: famiempresas manufactureras.....	47
7.2.2	Puntos por factor: famiempresas comercializadoras.....	48
7.2.3	Puntos por factor: famiempresas de servicios.....	49
7.3	Priorización de las áreas.....	49
7.3.1	Famiempresas manufacturas.....	50
7.3.2	Famiempresas comercializadoras.....	51
7.3.3	Famiempresas de servicios.....	52
7.3.4	Calidad de Vida.....	53
7.3.5	Programa RIE.....	53
7.4	Determinación de la causa de los problemas.....	54
7.4.1	Diagrama para famiempresas manufactureras.....	56
7.4.2	Diagrama para famiempresas comercializadoras.....	57
7.4.3	Diagrama para famiempresas de servicios.....	58

8.	Resultados	59
8.1	Cursos de acción propuestos	59
8.1.1	Mercadeo.....	60
8.1.2	Contable y Finanzas.....	61
8.1.3	Ventas.	62
8.1.4	Administrativo.	62
8.1.5	Logística.....	64
8.1.6	Producción.	65
8.1.7	Calidad.....	66
8.2	Propuestas y recomendaciones para la calidad de vida y el programa RIE.....	66
9.	Conclusiones	68
10.	Recomendaciones	70
	REFERENCIAS.....	71
	ANEXOS	77

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de diseño metodológico	22
Figura 2. Protocolo de Intervención para la Fase Previa.	27
Figura 3. Protocolo de Intervención para la Fase Intervención.	28
Figura 4. Protocolo de Intervención para la Fase Socialización.	29
Figura 5. Mapa de Piedecuesta – N° Visita por sector.	36
Figura 6. Diagrama Ishikawa para famiempresas manufactureras.	56
Figura 7. Diagrama Ishikawa para famiempresas comercializadoras.	57
Figura 8. Diagrama Ishikawa para empresas de servicios.	58
Figura 9. Diagrama de árbol para el área de mercadeo.	60
Figura 10. Diagrama de árbol para el área contable y finanzas.	61
Figura 11. Diagrama de árbol para el área de ventas.	62
Figura 12. Diagrama de árbol para el área administrativa.	62
Figura 13. Diagrama de árbol para el área logística.	64
Figura 14. Diagrama de árbol para el área de producción.	65
Figura 15. Diagrama de árbol para el área de calidad.	66

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Variables de estudio – Empresarial</i>	30
Tabla 2. <i>Variables de estudio – Calidad de Vida</i>	30
Tabla 3. <i>Reuniones previas a la aplicación del instrumento</i>	33
Tabla 4. <i>Estado actual de las unidades productivas</i>	35
Tabla 5. <i>Matriz de problemas para comidas rápidas, tabacos y artesanías.</i>	44
Tabla 6. <i>Matriz de problemas para compra y ventas de productos en general</i>	45
Tabla 7. <i>Matriz de problemas para servicios generales y eléctricos.</i>	45
Tabla 8. <i>Matriz de problemas para calidad de vida</i>	46
Tabla 9. <i>Matriz de problemas para Programa RIE</i>	46
Tabla 10. <i>Ponderaciones de las áreas para las famiempresas manufactureras</i>	47
Tabla 11. <i>Ponderaciones de las áreas para las famiempresas comercializadoras</i>	48
Tabla 12. <i>Ponderaciones de las áreas para las famiempresas de servicios</i>	49

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfico 1. Horas trabajadas al día.....	39
Gráfico 2. Número de habitaciones de la vivienda.....	41
Gráfico 3. Número de personas que residen en el lugar de residencia.....	41
Gráfico 4. Mejora en la calidad de vida de los empresarios.....	42
Gráfico 5. Diagrama de Pareto general para las famiempresas.....	50
Gráfico 6. Diagrama de Pareto para famiempresas manufactureras.....	51
Gráfico 7. Diagrama de Pareto para famiempresas comercializadoras.....	52
Gráfico 8. Diagrama de Pareto para famiempresas de servicios.....	52
Gráfico 9. Diagrama de Pareto para Programa RIE.....	54

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Formato de encuesta UP comercializadoras.....	77
Anexo B. Formato de encuesta UP manufactureras	84
Anexo C. Formato de encuesta UP servicios.....	89
Anexo D. Invitación a reunión con participantes del programa RIE.....	96
Anexo E. Lista de asistentes a reunión	97
Anexo F. Fotos de reunión con participantes.....	98
Anexo G. Soporte fotográfico de visitas a famiempresarios	99
Anexo H. Tabulación Módulo I, UP manufactureras	101
Anexo I. Tabulación Módulo I, UP comercializadoras	102
Anexo J. Tabulación Módulo II, UP manufactureras	104
Anexo K. Tabulación Módulo II, UP comercializadoras	105
Anexo L. Tabulación Módulo III, Programa RIE.....	106
Anexo M. Tabulación Módulo IV, Calidad de Vida	108
Anexo Ñ. Tabulación Módulo V, Otras preguntas de interés.....	110

GLOSARIO

ACNUR: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

ASD: Acción Si Daño.

CPS: Centro de Proyección Social.

CMHC: Canada Mortgage and Housing Corporation.

CODHES: Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento.

CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social.

DPS: Departamento para la Prosperidad Social.

EPP: Elementos de Protección Personal

FUPAD: Fundación Panamericana para el Desarrollo.

HSE: Saludo Ocupacional, Seguridad Industrial, Medio Ambiente.

MP: Materia Prima.

MRP: Planificación de los Requerimientos de Material

RIE: Ruta de Ingresos y Empresarismo.

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN: CMHC (Citado en Cabrera, Malgesini & López, 2010) Acciones, iniciativas o proyectos iniciados por organizaciones no gubernamentales o de base, organismos públicos o bien por el sector privado, que pueden servir como modelos de los que otros podrían aprender o adaptar sus propias situaciones. Se pueden referir a una gran

variedad de iniciativas, tanto de grande como de pequeño alcance, dirigidas a los distintos contingentes de población sin hogar, abarcando por ellos servicios diversos (p.ej. prevención, refugio y alojamiento, rehabilitación, etc.), distintas áreas de la administración (servicios concertados *–partnership–*, innovación tecnológica, coordinación de servicios). Serán enfoques innovadores, transferibles a otras organizaciones, que tengan como resultado mejoras concretas, medibles y, sobre todo, sostenibles, en las vidas de las personas sin hogar.

PRUEBA PILOTO: “Aplicación del cuestionario en una pequeña muestra de encuestados con el fin de mejorarlo al identificar y eliminar problemas potenciales (Malhotra, 2004).

ONG: Organización No Gubernamental

OS: Orden de Servicio

UP: Las unidades productivas consisten en un conjunto de bienes (maquinarias, espacios físicos, etc), conocimiento y organización, que le permiten desarrollar una actividad generadora de ingresos. Estos bienes y servicios se generan ya sea por producción, venta, alquiler o prestación de servicios, haciendo una inversión inicial mínima y con un bajo costo operativo. Son una oportunidad para generar espíritu emprendedor y empresarial a nivel de la población rural (SENA, 2013).

UPB: Universidad Pontificia Bolivariana.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO:	Programa Ruta de Ingresos y Empresarismo (RIE): caracterización y seguimiento al grupo dos de unidades productivas en el municipio de Piedecuesta, Santander.
AUTOR(ES):	Yessica Mariana Serpa Vecino Alfonso Sarmiento Molina
FACULTAD:	Facultad de Ingeniería Industrial
DIRECTOR(A):	Marcela Villa Marulanda, MSc

RESUMEN

En enero de 2013, el programa Ruta de Ingresos y Empresarismo (RIE) fue implementado como un plan estratégico en el marco del "Prosperidad para todos" del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 por el Presidente de la República de Colombia con la intención de superar de la extrema pobreza a la 350.000 familias vinculadas a la Red Unidos, otorgando recursos a 36 familias en el municipio de Piedecuesta, Santander. Los beneficios están representados en activos entregados al pequeño grupo de familias con el fin de crear Unidades de Producción (UP) por medio de la iniciativa empresarial. La sede de la Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga, con el apoyo de estudiantes de Ingeniería Industrial, tiene como objetivo ayudar en el proceso de acompañamiento y fortalecimiento de cada UP. Este proyecto lleva a cabo una caracterización de los problemas relacionados con la gestión de los recursos que las familias recibieron a fin de desarrollar su UP. Se utilizaron algunas herramientas descriptivas para identificar las causas más importantes de este tipo de problemas y proponer cursos de acción destinados a lograr un fortalecimiento de todas las unidades de producción. Pocas UP, a las cuales se les hizo seguimiento, lograron un crecimiento sostenido después de recibir los recursos gubernamentales.

PALABRAS CLAVES:

5 porqués, diagrama de Ishikawa, análisis de pareto, famiempresas, programa social.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: "Ruta de Ingresos y Empresarismo" Program (RIE): Characterizing and monitoring the group two (2) of productive units in Piedecuesta, Santander.

AUTHOR(S): Yessica Mariana Serpa Vecino
Alfonso Sarmiento Molina

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Marcela Villa Marulanda, MSc

ABSTRACT

In January 2013, the Ruta de Ingresos y Empresarismo (RIE) program was implemented as a strategic plan under the National Development Plan 2010-2014 "Prosperity for All" by the President of the Republic of Colombia with the intention to overcome the extreme poverty to 350,000 families linked to the Red Unidos, granted to 36 families in the municipality of Piedecuesta, Santander. The benefits are represented in assets given to small group of families in order to create Production Units (UP) by means of entrepreneurship. The Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga headquarters, supported by Industrial Engineering students, aims to assist the process of accompanying and strengthening every UP. This project conducts a characterization of the problems related to managing the resources that those families received so as to develop their 'UP'. Some descriptive tools were used to identify the most important causes of such problems and propose courses of action intended to accomplish a strengthening of all production units. Few UP among all of which were followed achieved a sustained growth after receiving the governmental resources.

KEYWORDS:

5 why's, Ishikawa diagram, pareto analysis, family businesses entrepreneurship, social program.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

En Colombia, la pérdida de grandes extensiones de tierras y la migración forzosa de grandes volúmenes de personas a causa del conflicto armado, ha definido la situación lamentable en la que viven gran cantidad de familias de este país; familias que durante más de 50 años se han visto vulneradas como “sujeto de derecho” en aspectos como la violación de derechos humanos y la privación del derecho a la libre expresión, intimidad, dignidad y seguridad.

Como respuesta al problema del desplazamiento forzado, el gobierno colombiano facilita ayudas y diseña estrategias y políticas que buscan explotar las competencias y habilidades de personas que han perdido todo su patrimonio y se encuentra en situación de desplazamiento y pobreza extrema. Con ayuda de agentes externos y del Departamento para la Prosperidad Social, se hace entrega de recursos a las personas afectadas, traducidos en activos como capital semilla o entrega de bienes teniendo como fin el emprendimiento y sostenibilidad de las familias para disminuir la dependencia del gobierno, creando opciones que mejoran la calidad de vida del núcleo familiar y que obedecen a una buena administración, creatividad y el carácter motivacional y social que sugiere empezar de nuevo.

En apoyo conjunto con la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga, se busca dar continuidad y aprovechar las capacidades productivas de las famiempresas, brindando acompañamiento y/o asesoría. Como responsables de la presente investigación, parte de esta se encamina a disminuir la informalidad, incidiendo como profesionales y actuando de acuerdo a una ética sobre el grupo de unidades productivas, brindándoles herramientas que les permite gestionar de manera organizada, llevar una estructura y un enfoque más administrativo y

empresarial que motive a los famiempresarios a crear una estructura organizacional que a posteriori, se verá reflejado en un mejor desempeño de las áreas de la empresa.

El diseño metodológico (Ver numeral 6) se concibe de tal manera que prevé alcanzar unos objetivos definidos que se van desarrollando de manera progresiva, definiendo un protocolo de acción con un enfoque social delimitado al tipo de comunidad a trabajar, el diseño del instrumento que definirá los datos relevantes de la investigación, así como un acercamiento con los participantes para exponer el proceso de intervención que se llevará a cabo con el fin de analizar los datos proporcionados y proponer formas de mejoramiento para las unidades productivas.

1. Delimitación del Problema – Alcance

El desplazamiento forzado por parte de las comunidades víctimas de abusos sociales implica un problema mucho más complejo que el cambio de residencia por parte de una familia; conlleva a un cambio en sus condiciones de vida en un lugar que generalmente es extraño y que desde un punto de vista global provoca impactos sociales, psicológicos, culturales, demográficos e inclusive económicos que pueden llegar a ser devastadores. El desplazamiento es un fenómeno devastador que se asocia a la historia de violencia, inequidad de género y a la violación a los derechos humanos en Colombia, "estimativos indican que más de la mitad de los 5 millones de desplazados en el país son mujeres y de ellas, 4 de cada 10, han sido desplazadas por el conflicto armado" (Córdoba & Londoño, 2005, p.4, citado por Andrade y Sicachá, 2012).

Actualmente Santander es una ciudad que ha acogido este problema social y con ello entidades gubernamentales y no gubernamentales han ideado programas que intentan reconstruir el tejido social del departamento. Existen programas que se centran en generar soluciones definitivas a la situación de desplazamiento por medio de la adaptación de estas víctimas a su nueva ciudad de residencia y que garantizan al menos la suplencia de las necesidades mínimas de vida.

Los programas de la ciudad de Piedecuesta , Santander que buscan generar la autosuficiencia de las familias por medio de la creación de unidades productivas que les permitan obtener ingresos económicos para suplir sus necesidades, son programas que buscan una estabilidad financiera y, con ello, resolver los problemas de subsistencia de dichas familias, pero, ¿estos programas están siendo efectivos para la reconstrucción del tejido social al que pertenecen

los desplazados?, ¿el capital semilla ha logrado resolver o al menos mitigar las adversidades que tienen las familias desplazadas para obtener ingresos? Esta investigación apunta a responder si la creación de unidades productivas por parte del programa Ruta de Ingresos y Empresarismo ha logrado la estabilización económica de los desplazados que actualmente residen en el municipio de Piedecuesta y que pertenecen a este programa, o por el contrario, han surgido nuevos problemas concernientes a la gestión de dichas unidades respondiendo preguntas como ¿Cuáles son los problemas?, ¿Cuáles son los que más se presentan en las unidades productivas?, ¿A qué área de gestión está vinculada? Y finalmente ¿Cuáles serían los medios de acción para resolverlas?

Proponer e implementar planes para la solución de los problemas sociales que aquejan una nación es importante para el desarrollo humano, y éstos sólo son efectivos a través su control, los cuales ayudan a retroalimentar el sistema y así aplicar las medidas correctivas en el proceso de adaptación socioeconómica, identificando los problemas mediante herramientas de control y, posteriormente, la aplicación de conceptos de gestión y operación que permitan el reajuste del proceso hacia el objetivo planteado para la creación de las unidades productivas.

2. Antecedentes

El incremento de la población víctima del desplazamiento forzado en Colombia ha incrementado la brecha económica que existe en nuestro país y las soluciones que se plantean para reducirlas a través de los diversos programas gubernamentales han contribuido a generar condiciones que mejoran la calidad de vida de los afectados. (International Relief & Development – Colombia, 2014)

En 2011 nace el programa RIE, “Ruta de Ingreso y Empresarismo” que hace parte de la política “Prosperidad para Todos” liderada por el Departamento para la Prosperidad Social y que se direcciona por Alcaldía de Piedecuesta en articulación con el SENA y el Centro de Proyección Social y Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana. Este programa de estado buscaba mejorar la calidad de vida de la población en condición de desplazamiento y que éstas pudiesen generar ingresos a través de la creación y puesta en marcha de unidades productivas, las cuales eran creadas por cada una de las familias. Este programa también se comprometía a iniciar un proceso de formación en donde los famiempresarios desarrollaran habilidades sociales, capacidades productivas y administrativas. (ANSPE, 2014)

Después de un proceso de inscripción y estudio de las familias, que inició el 23 octubre de 2012, se hace entrega de los recursos a 36 familias para la “puesta en marcha” de las unidades productivas y se inicia la primera etapa que dirige procesos de formación, capitalización, acompañamiento y asistencia técnica para la puesta en marcha de las unidades productivas o su fortalecimiento con el apoyo de la alcaldía del municipio de Piedecuesta y la Universidad Pontificia Bolivariana.

En 2013 la estudiante Aura Rubiela Cristancho Cristancho inicia un asesoramiento en la tecnificación y fortalecimiento a 10 unidades productivas inscritas en el Programa Social de

Acompañamiento a la Población Desplazada de Piedecuesta, Santander para mejorar su desempeño y sostenibilidad. Esta estudiante identificó algunos de los problemas que se presentan al momento de realizar el asesoramiento y demostró la importancia de vincular a profesionales de la Ingeniería Industrial para el direccionamiento en las unidades productivas.

Luego de este primer acercamiento a los famiempresarios, se observaba que el objetivo del programa RIE no se estaba cumpliendo y que existían algunos problemas que impedían que los famiempresarios generaran sus recursos a partir de las unidades creadas a través de este proyecto. Con las actuales preocupaciones del Centro de proyección social CPS, se decide hacer un seguimiento a las UP que habían hecho parte de la adjudicación de capital semilla y en un trabajo conjunto entre el DPS y CPS de la Universidad Pontificia Bolivariana, fueron entregadas 36 UP, de las cuales, 18 UP de ellas fueron tratadas por las estudiantes Ana María Manzano y Wendy M. Mejía en su trabajo de tesis y las 18 UP restantes son tratadas en la presente investigación. Luego de observar el estado actual de las UP se pretende realizar las correcciones al programa y que éstas sean aplicadas para posteriormente volver a realizar un control de las mismas.

Actualmente, con el apoyo de la Alcaldía de Piedecuesta, SENA, el Centro de Proyección Social y Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana, se desarrollan programas con el fin de generar competencias y habilidades que permitan contribuir al fácil desarrollo de las actividades administrativas y operativas.

3. Justificación

El escenario de guerra que ha vivido Colombia desde hace más de 40 años, ha generado una situación de desplazamiento forzoso subyacente al conflicto armado. Esta circunstancia de desplazamiento, ha cambiado la demografía del país, provocando así, la movilización de personas desde el área rural hacia el área urbana. (Naranjo, 2001). Departamentos como Antioquia, Bolívar y Valle del Cauca han tenido que recibir estos grandes flujos de población (PNUD, 2014), quienes huyen del conflicto armado en busca de una mejoría en su calidad de vida. Sin embargo, esta movilización genera un desequilibrio en la sociedad, causando desigualdad y saturando mercados laborales, y que como consecuencia, trae consigo la informalidad, puesto que las familias de desplazados deben dejar de realizar las tareas a las cuales se dedicaban inicialmente, para dedicarse a otras (DNP, 2010).

En los procesos de sensibilización y acompañamiento a la población de desplazados, por parte de las diferentes organizaciones privadas y gubernamentales, se han otorgado ayudas por el programa “Ruta de Ingresos y Empresarismo – RIE” que busca incrementar las capacidades sociales, productivas y empresariales de la población en pobreza extrema y víctima de la violencia y el desplazamiento, vinculada a la Red UNIDOS, brindando así ayuda humanitaria a pequeños empresarios víctimas del desplazamiento forzoso.

El presente proyecto busca desarrollar un proceso de caracterización de los principales problemas en gestión que han tenido las unidades productivas, posterior a las ayudas recibidas, para sugerir diferentes métodos y herramientas, que desde la óptica de la Ingeniería Industrial, se les pueda dar solución a los problemas, en sus diferentes áreas de gestión.

Consecutivo al trabajo y a las sugerencias, la expectativa es que las unidades productivas incrementen su capacidad de producción y rentabilidad, siguiendo unos lineamientos que les

permitan tener una óptica de la administración y manejo de una empresa, favoreciendo de esta manera el entorno familiar y social de dicha población.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Caracterizar los problemas en las 18 unidades productivas asociados a las ayudas recibidas por el programa “Ruta de Ingresos y Empresarismo – RIE” con el fin contribuir al desarrollo de las mismas.

4.2 Objetivos específicos

- Identificar los problemas que afectan a las 18 unidades productivas de las áreas cría y levante de especies menores, comidas rápidas, miscelánea y papelería, compra y venta de productos en general, comercialización de productos agrícolas, servicios varios, artesanías.
- Construir una matriz donde se analicen y agrupen los principales problemas por área de estudio en cada una unidad productiva y proponer una caracterización de estos.
- Identificar los problemas con mayor frecuencia en las áreas de estudio.
- Proponer cursos de acción que permitan mitigar y/o suavizar los principales problemas en las áreas de estudio consideradas.

5. Marco teórico

5.1 Marco conceptual

5.1.1 Caracterización.

Desde una perspectiva investigativa la caracterización es una fase descriptiva con fines de identificación, entre otros aspectos, de los componentes, acontecimientos (cronología e hitos), actores, procesos y contexto de una experiencia, un hecho o un proceso (Sánchez, 2010).

La caracterización es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo. Para cualificar ese algo previamente se deben identificar y organizar los datos; y a partir de ellos, describir (caracterizar) de una forma estructurada; y posteriormente, establecer su significado (sistematizar de forma crítica), reitera Sánchez (2010).

5.1.2 Acción Sin Daño (“Do No Harm”).

El proyecto Do No Harm -DNH- (en español «No hacer daño») fue planteado por Mary Anderson y su equipo del *Collaborative for Development Action* –CDA en el año 1994.

En el enfoque Acción Sin Daño se trata de un marco analítico que permite ver cómo interactúan las intervenciones de un proyecto de desarrollo y el conflicto. Actualmente, es uno de los métodos más conocidos y usados por organizaciones que trabajan en áreas de conflicto. Sirve también para monitorear el impacto de las intervenciones y aportar capacidades y/o potencialidades para la paz, a través del diseño de medidas específicas identificadas en el monitoreo. (García & Huertas, 2006, p. 36).

5.1.3 Encuesta.

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población.

Pueden ser personales y no personales. (Grande & Abascal, 2005, p. 14)

Grande & Abascal (2005) sostienen que frente a otras técnicas de obtención de información la encuesta presenta algunas ventajas, tales como: estandarización, ya que sobre la base de un cuestionario permite hacer siempre las mismas preguntas a todos los elementos de la muestra, lo cual implica homogeneidad de la información; facilidad de administración, el texto no tiene que ser explicado ni interpretado por personas ajenas a la muestra; simplificación del tratamiento de datos, ya que poseen número y códigos que identifican las respuestas, es decir, se puede codificar, o convertir a números aspectos cualitativos, lo que permite tratarlos posteriormente con programas informáticos; obtención de información no directamente observable, puesto que al encuestar a las personas en sus domicilios, o en establecimientos se puede conseguir información relativa a su aspecto o hábitat.

5.1.4 Puntos por Factor.

“Ideado por R. Lott en 1925 y popularizado por A.L Kress a partir del año 1935 con sus trabajos en la NEMA” (Porret, 2008, p. 295). En ellos se establece la lista de factores cuantificables o no de los que se considera que depende el resultado del proyecto. A cada uno se le asigna un peso y una escala de puntuación (...) es un método muy utilizado por su simplicidad y porque permite incorporar factores difícilmente cuantificables. Es estudio de correlaciones

efectuadas entre resultados obtenidos, aplicando un sistema de puntuación con los resultados de modelos más elaborados, se han encontrado valores de hasta el 90%. (Ferré, 1990)

5.1.5 Diagrama Causa-Efecto (Ishikawa).

El diagrama Causa-Efecto es un gráfico que muestra las relaciones entre una característica y sus factores o causas. El diagrama Causa-Efecto es así la representación gráfica de todas las posibles causas de un fenómeno. Generalmente el diagrama asume la forma de una espina de pez, de donde se toma el nombre alternativo *espina de pescado*. El diagrama Causa – Efecto puede dividirse en tres grandes fases:

- Definición del efecto que se desea estudiar.
- Construcción del diagrama causa-efecto.
- Análisis causa-efecto del diagrama construido.

Esta herramienta es sugerida para comprender cuáles son los factores de fenómenos positivos que pueden aplicarse a otras situaciones análogas para obtener resultados.

5.1.6 Diagrama de Pareto.

Verdoy, Mahiques, Pellicer y Prades (2006) argumentan que basado en la regla del 80-20 descubierta por Vilfredo Pareto (1848-1923) en un estudio sobre la riqueza y la pobreza donde descubrió que el 20% de las personas controlaba el 80% de la riqueza en Italia. Pareto observó muchas otras distribuciones similares en su estudio. Por lo tanto, en Análisis de Pareto es una técnica que separa los “pocos vitales” de los “muchos triviales”.

El diagrama de Pareto consiste en un método gráfico para determinar cuáles son los problemas más importantes de una determinada situación y por consiguiente, las prioridades de intervención. Permite identificar los factores o problemas más importantes en función de la premisa que de

pocas causas producen la mayor parte de los problemas y muchas causas carecen de importancia relativa (Arnoletto, 2007)

5.1.7 Metodología 5 por qué's.

Es una técnica de preguntas y respuestas, utilizada para explorar la relación causa / efecto sobre un problema particular. Actualmente se utiliza para determinar la(s) causa(s) raíz de un defecto o problema. El principio de esta metodología se base en considerar que, al aplicar 5 preguntas, se puede llegar a establecer a un nivel satisfactorio la causa efectiva de un problema o situación. Esto no quiere decir que no se pueda continuar haciendo más preguntas, sin embargo, la verdadera clave al aplicar esta técnica es fomentar la solución de problemas al evitar las suposiciones y trampas lógica en lugar de seguir la cadena de causalidad directa.

La técnica fue desarrollada originalmente por Sakichi Toyoda y más tarde fue utilizado dentro de Toyota Motor Corporation, durante la evolución de sus métodos de fabricación. Es un componente crítico de la solución de problemas que se da en la capacitación como parte de la inducción al sistema de producción Toyota. El arquitecto del sistema de producción Toyota, Taiichi Ohno, describe la metodología de los 5 porqués como "...la base del enfoque científico de Toyota... al repetir 5 veces "¿por qué?" la naturaleza del problema así como su solución se vuelven más claros." La herramienta ha tenido un uso generalizado más allá de Toyota, y ahora se utiliza también dentro de Six Sigma.

5.2 Marco de referencia

5.2.1 Famiempresa.

Arango (2005) las define como aquellas cuyas actividades se fundamentan en los siguientes principios: la familia como célula primaria de la sociedad y base de las comunidades;

la autogestión como principio rector de la economía solidaria y fuente generadora de autonomía grupal y de libertad de la persona humana; la ayuda mutua, como base del progreso humano y fundamento de la reciprocidad; la solidaridad, como elemento cohesionador de la familia y de la famiempresa y como valor ético superior; constituyen una auténtica alternativa de trabajo independiente, porque las Famiempresas generar sus propias fuentes de trabajo y de ingresos y operan independientemente (...) Compensan el trabajo y el esfuerzo de los que participan en ellas; para sus miembros, constituyen un proyecto de vida propio y liberador, como resultado del hecho de trabajar para sí mismos; dentro de su propia racionalidad, resultan altamente eficientes, ya que, con poco capital y frecuentemente con equipos rudimentarios, generan fuentes de trabajo y producción para el mercado.

5.2.2 Famiempresas en Colombia.

En Colombia las empresas familiares se remontan a antes de la Colonia, las familias indígenas realizaban sus procesos de producción a través de grupos familiares. Posterior a la colonización y épocas recientes como indica César Ucrox ex superintendente de Sociedades, la mayoría de empresas nacieron sin piso legal, sin representantes legales ni registros contables, posteriormente la legislación da pautas para formalizar las empresas, por lo que solo hay datos desde 1978 (Megarejo, 2011, citado en Manzano & Mejía, 2014)

Cultura E, portal de encuentro de emprendedores de Medellín, en su página web plantea que independientemente de los problemas, es cierto que en Colombia el modelo de famiempresas es una de las principales fuentes de creación de empresas. Si bien la subsistencia de las mismas puede resultar compleja, son varios los casos que han traspasado las fronteras y han alcanzado el éxito, debido a unas ventajas que, en comparación con otras clases de empresas, solo tienen las

famiempresas: “la simplificación y velocidad de sus procesos, la confianza y el acuerdo entre los socios”.

5.2.3 Desplazamiento forzado en el mundo.

El desplazamiento forzado ha sido reconocido como delito a nivel nacional e internacional y catalogado como crimen de guerra y delito de lesa humanidad. Por sus características, es un delito que se produce porque el Estado no pudo garantizar la protección de estas personas y prevenir su desplazamiento; es de carácter masivo por la cantidad de personas víctimas; es sistemático porque su ejecución ha sido sostenida en el tiempo; es complejo por la vulneración múltiple tanto de derechos civiles y políticos como de derechos económicos, sociales y culturales; y continuo, dado que la vulneración de los mismos persiste en el tiempo hasta que se logre su restablecimiento (Meier, 2007).

“La mayor aceleración de la cifra de refugiados se ha producido desde principios de 2011, cuando estalló la guerra en Siria, que ha generado el mayor desplazamiento de población en todo el mundo.” (ACNUR, 2015)

5.2.4 Desplazamiento forzado en Colombia.

Colombia es uno de los países del mundo con el mayor número de desplazados internos.

En el sitio web oficial del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados se plantea que hasta mayo de 2011 el Gobierno de Colombia ha registrado a más de 3,7 millones de desplazados internos en el país. ONG como la Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento (CODHES) consideran que la cifra real de desplazados por el conflicto armado interno desde mediados de los años 80 supera los 5 millones de personas.

Los desplazados internos lo pierden todo, abandonan sus hogares, bienes y medios de vida y están en constante peligro, ya sea de ser objeto de represalias o que un nuevo brote de violencia haga necesario desplazarse nuevamente (ACNUR, 2013).

5.2.5 Principales causas y características del desplazamiento en Colombia

Naranjo (2001) expresa que Colombia, con un conflicto armado cuasi permanente, con la presencia de grupos alzados en armas de diferente signo político y una creciente delincuencia organizada en torno a la producción y el comercio de las drogas ilícitas, hace parte de ese conjunto de países marcados por el drama del desplazamiento forzado.

Putumayo es caracterizado por ser un departamento expulsor y receptor (...) Respecto a las posibles causas del desplazamiento forzado en este departamento, los estudios que se han hecho identifican tres vertientes (...) La primera vertiente explica el desplazamiento como un fenómeno derivado de las lógicas y dinámicas del conflicto armado interno y su degradación. La segunda explicación parte de factores estructurales como son el desarrollo social y económico, expresados en las condiciones de vida, los modelos de desarrollo que permiten la concentración de la propiedad, la disponibilidad de recursos, la explotación de la materia prima y finalmente la escasa presencia estatal. Una tercera vertiente apunta a la presencia de megaproyectos para el aprovechamiento de recursos naturales y áreas estratégicas de comunicación geográfica y transporte (Ahumada, et al., 2004)

5.2.6 Relación Universidad – Empresa – Estado.

Las universidades se han convertido en los últimos años en todas las economías desarrolladas, en un agente imprescindible en los sistemas nacionales de innovación. El importante potencial investigador que poseen las universidades y, por tanto, la generación de una oferta científico-tecnológica capaz de atender la demanda de I+D de la empresa, se ha convertido

ya en un elemento de desarrollo y bienestar social. La relación universidad-empresa involucra la conjunción de recursos y capacidades para desarrollar actividades que interesan a ambos sectores. (Díaz, 2004)

En un mundo altamente globalizado, la competitividad de las naciones se ve reflejada por la estructura interna de los países para generar riqueza sostenida. Esta estructura se realizará con el crecimiento sostenido mediante la generación de tecnología propia, así como el poseer un sistema facilitador para la creación y desarrollo de las empresas: una universidad vinculada con las empresas para resolver problemas, y una firma de empresas que ayude a crecer a nuevas empresas. A todo este sistema: gobierno-universidad-empresa, se le denomina la Triple Hélice del Desarrollo (THD)

5.2.7 Ruta de Ingresos y Empresarismo RIE.

La “Ruta de Ingresos y Empresarismo – RIE” es una iniciativa del Departamento para la Prosperidad Social –DPS- (antes Acción Social) implementada por la Fundación Panamericana para el Desarrollo –FUPAD Colombia-, que se desarrolla en el marco del Plan de Desarrollo Nacional 2010 – 2014 “Prosperidad para Todos”, liderado por el gobierno nacional, el cual se ha puesto la meta de promover de la pobreza extrema a 350.000 familias vinculadas a la Red UNIDOS. (FUPAD Colombia, 2012)

5.3 Marco legal

El desplazamiento forzado, en Colombia, está ligado al sistema político y a la estructuración espacial, económica, social y cultural del país, donde la práctica de la guerra es históricamente una de sus expresiones fundamentales. Las variadas formas de violencia son una característica propia de su organización interna; pero sólo hasta 1997 con la promulgación de la Ley 387, el desplazamiento forzado en Colombia se reconoce como problema social a intervenir

y a resolver desde un ejercicio explícito por parte del Estado (Jiménez, Díaz, Lannutti, Serrano & Venegas, 2006).

Jiménez, et al (2006) hace hincapié sobre la Ley 387 de julio de 1997, para la atención a la población desplazada, además, de crear el Sistema Nacional de Atención, el cual vincula diferentes entidades del orden nacional y regional en la atención del problema, prevé cuatro fases bien identificables entre sí: Prevención, atención humanitaria de emergencia, retorno o reubicación y consolidación y estabilización socioeconómica.

Tras definir el concepto de ciudadano desplazado, la principal consecuencia del marco normativo diseñado por la Ley 387/1997 es la creación del denominado Sistema de Atención Integral a la Población Desplazada por la Violencia (SNAIPD) integrado por el conjunto de entidades públicas, privadas y comunitarias que realizan planes, programas, proyectos y acciones específicas, tendentes a la atención integral de la población desplazada (Jiménez, et al., 2006).

De acuerdo con la Ley 1190 de 2008, por medio de la cual el Congreso de la República de Colombia declara el 2008 como el año de la promoción de los derechos de las personas desplazadas por la violencia y se dictan otras disposiciones, el artículo 4° dicta que el gobernador de cada departamento y los alcaldes en desarrollo del Plan Integral Único departamental o municipal respectivamente deberán presentar a la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, Acción Social, un informe detallado sobre las acciones adelantadas para atender a la población (Citado por Manzano & Mejía, 2014).

“Colombia es un país con una legislación recomendable y con un marco de políticas muy amplio en materia de desplazamiento interno. Sin embargo, hay discrepancias claras entre lo que dice la ley y lo que se hace a nivel departamental y local, lo cual menoscaba los derechos de los cerca de tres millones de desplazados que existen.” (Kälin, 2006)

Esa es la conclusión principal del profesor Walter Kälin, Representante del Secretario General de las Naciones Unidas para los Derechos de las Personas Desplazadas, al concluir su visita oficial a Colombia, que tuvo lugar entre el 15 y el 27 de junio, por invitación del Gobierno.

“La protección de los derechos humanos de los desplazados debería guiar todos los esfuerzos para responder al sufrimiento de las personas desplazadas, en cumplimiento de los Principios rectores para los Desplazamientos Internos”, recuerda el profesor Kälin. (Kälin, 2006 Citado en United Nations, 2006)

En ese marco, El profesor Kälin acoge con satisfacción las decisiones de la Corte Constitucional colombiana, en particular su Sentencia T-025/04, las cuales obligan a las autoridades, a todos los niveles, a tomar medidas efectivas para la realización completa de la Ley 387 y sus decretos, con el fin de proteger los derechos fundamentales de los desplazados. También toma nota de los primeros pasos que han dado las autoridades para dar aplicación a esa decisión. “También quedo muy impresionado con la labor realizada por la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación, así como por la muy activa sociedad civil,” dice.

6. Diseño metodológico

6.1 Tipo de investigación

Este tipo de investigación sigue un enfoque exploratorio y descriptivo soportado con técnicas cuantitativas para el análisis situacional. Esta investigación facilita la recolección de datos sobre diferentes aspectos de la problemática permitiendo que otros estudios establezcan futuras correlaciones.

Manzano y Mejía (2014), realizaron un primer acercamiento al grupo uno de las UP en su trabajo de tesis que sirven como referente para nuestra investigación.

6.2 Selección de la población y muestra

6.2.1 Población.

Se determina como población a las treinta y seis (36) unidades productivas de la ciudad de Piedecuesta – Santander acogidas al programa Ruta de Ingresos y Emprendimiento (RIE) del Departamento de Prosperidad de Santander (DPS) y cuyos registros se encuentran consignados en el Centro de Proyección Social (CPS) de la misma ciudad.

6.2.2 Tamaño de la muestra.

En el 2013 se decide dividir la población (36 empresas) en dos grupos llamados Grupo I y Grupo II, cada uno de éstos conformados por 18 empresas. El Grupo I adjudicado a las estudiantes Mejía Wendy y Manzano Ana María fueron tratados en su tesis para obtener el título de Ingenieras Industriales en el año 2014, el Grupo II fue asignado a los estudiantes Sarmiento Alfonso y Serpa Yessica; y conforman el grupo con el cual se está realizando la presente investigación. Debido a la magnitud de la asignación y la facilidad de su tratamiento, se decide tomar el número total de empresas del grupo II y realizar un proceso conocido estadísticamente

como censo, con el fin de obtener resultados más confiables para el desarrollo de la caracterización.

6.3 Diagrama Metodológico

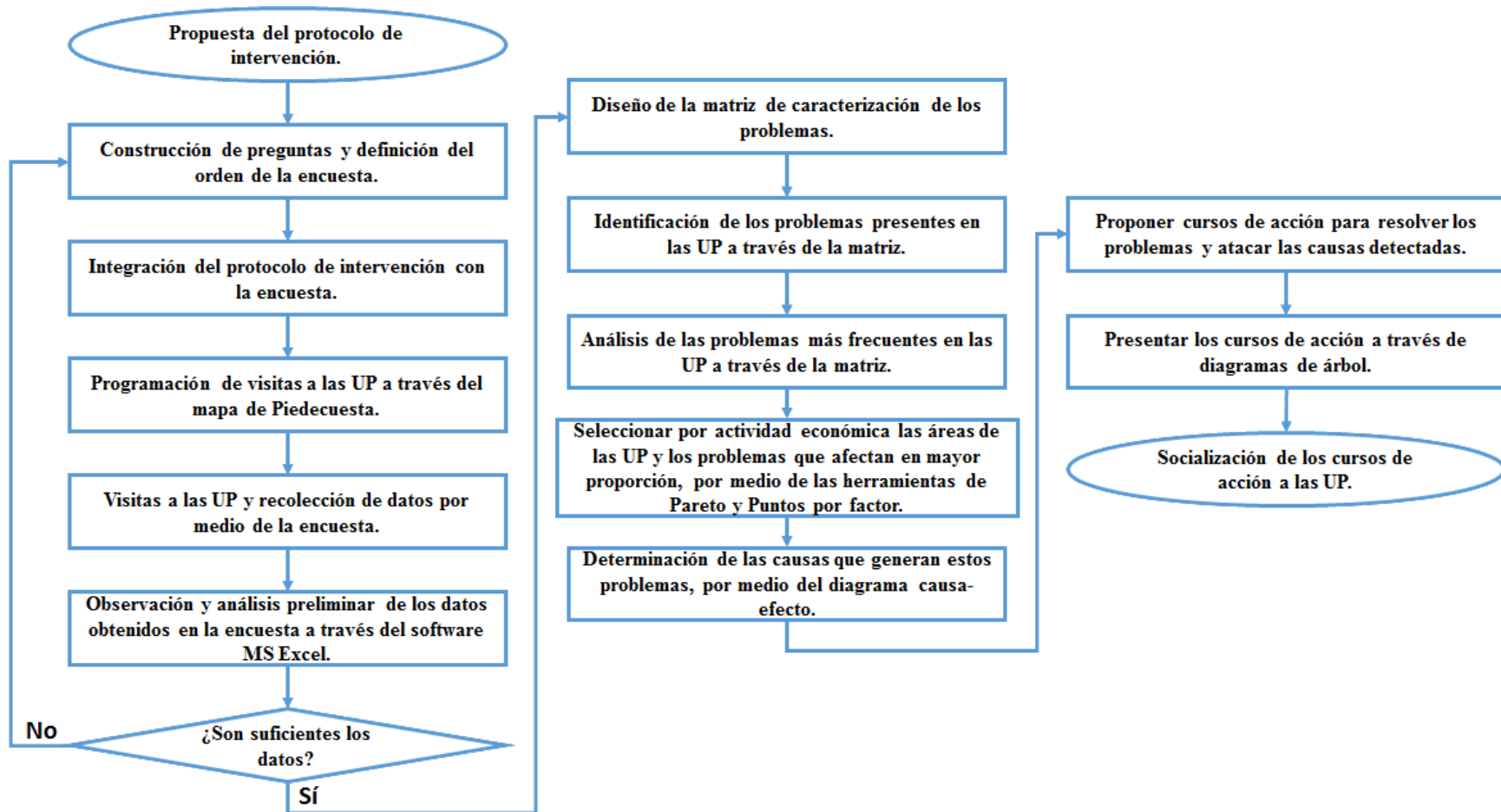


Figura 1. Diagrama de diseño metodológico
Fuente: (Adaptado de Manzano y Mejía, 2014)

6.4 Protocolo de Intervención

El escenario suscitado producto del conflicto es una de las razones por las cuales las instituciones, organismos internacionales, agencias de cooperación, y organizaciones, que se ven inmersas en trabajos de campo con población que ha experimentado el dolor y el desangre del conflicto en sus diferentes niveles, se ven desasosegadas por el impacto que se pueda generar a través de las intervenciones y si es necesario emprender acciones que vayan acorde a los lineamientos de la sensibilidad al conflicto, teniendo claro que las organizaciones que actúan en un escenario conflictivo, no son neutrales, y por lo tanto, contribuyen a aumentar o aliviar las tensiones en un marco para la paz.

En este sentido, el material citado a continuación ha sido una adaptación por parte de los(as) estudiantes Manzano, Ana María., y Mejía, Wendy Marcela, quienes desarrollaron la primera parte de la caracterización para las primeras 18 UP en 2014 y por Sarmiento, Alfonso., y Serpa, Yessica Mariana quienes desarrollan la segunda parte de la caracterización para las 18 UP restantes en 2015, para un total del 36 UP entregadas por el CPS. Este material acompaña y orienta paso a paso a la incorporación de la propuesta “*Acción sin Daño como aporte a la Construcción de la Paz*” (Vela, et al., 2011) que a su vez retoma los elementos esenciales del proyecto de Mary Anderson y su equipo del *Collaborative for Development Action –CDA–* en el año 1994.

6.4.1 Motivación.

¿Por qué y para qué se lleva a cabo la acción?

La acción se lleva a cabo con el fin de mejorar, de manera significativa, el nivel de vida de las unidades productivas a quienes se les otorgaron ayudas mediante el programa –RIE, que

tiene como objetivo incrementar las capacidades sociales, productivas y empresariales de la población en pobreza extrema y víctima de la violencia y el desplazamiento. De esta manera se contribuye a mejorar el entorno en el que se desarrollan las unidades productivas, y el nivel de productividad y competitividad de las mismas.

6.4.2 Temas.

¿De qué se trata la acción?

Se trata de un estudio de investigación, en donde se caracterizarán los principales problemas asociados a las ayudas recibidas por el programa Ruta de Ingresos y Empresarismo – RIE, con el fin de realizar un seguimiento y proponer cursos de acción en el marco empresarial, tales como logística, mercadeo, producción, distribución, etc., para mitigar y/o suavizar los problemas en las áreas de estudio consideradas.

6.4.3 Contexto.

¿En dónde se lleva a cabo la acción?

La acción se lleva a cabo en el municipio de *Piedecuesta, Santander*. Donde se encuentran ubicadas las Unidades Productivas, distribuidas en los diferentes barrios aledaños, divididos en cuatro (4) sectores del municipio.

6.4.4 Actores(as).

¿Quiénes somos, con quién trabajamos y a quién se dirige la acción?

Somos un grupo de cuatro (4) estudiantes del programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana “UPB-Seccional Bucaramanga”, que para nuestro proyecto de grado, nos sentimos sensibilizados con la situación quebrantadora de la violencia y el

desplazamiento forzoso en el Colombia y decidimos trabajar en propuesta por los Docentes *PhD. Rolando Acosta Amado* y la *MBA. Ivonne Lacera Cortés*, asociados a la Institución y al Centro de Proyección Social -CPS-, de la UPB, en una puesta en marcha para el acompañamiento y mejoramiento de las Unidades Productivas, que han sido beneficiarios del programa RIE. Para la segunda parte de la investigación, se trabajó en medida con los Docentes antes mencionados y se llevó la dirección del proyecto con *Marcela Villa Marulanda*, asociada a la Institución y a la facultad de Ingeniería Industrial.

6.4.5 Momento y duración.

¿Cuándo se desarrolla la acción y durante cuánto tiempo?

El momento y la duración del Protocolo de intervención van ligados al tiempo en el que se lleva a cabo la aplicación de la encuesta, es decir para el segundo grupo de 18 UP desde el mes de Febrero de 2015.

6.4.6 Aportes.

¿Cuánto será el aporte económico, material y humano requerido para la acción?

El aporte económico y material ya ha sido otorgado por parte del programa RIE, el cual oscila entre 1'800.000 y 2'000.000 y que fue entrega en calidad de bienes materiales a las UP, nuestra labor (aporte humano) como estudiantes, es caracterizar los problemas en las 18 UP asociados a las ayudas recibidas por el programa RIE con el fin de contribuir a las mismas, esperando que con estas se pueda incrementar los niveles de productividad y competitividad, obteniendo un mejor desempeño como empresa y contribuyendo socialmente a su entorno.

6.4.7 Protocolo general de intervención.

Las víctimas de desplazamiento violento sufren los efectos propios de una crisis circunstancial que según Gilliland y James, “*surgen con la ocurrencia de eventos raros y extraordinarios que un individuo no tiene manera alguna de prever y controlar*” (Citado por Cavanillas, 2007). Según Everly y Mitchell (1999) las víctimas pueden presentar un estado de confusión y agitación con evidencias de sufrimiento y dolor; estos sentimientos, enfrentados por la víctima y que son conocidos por el entrevistador deben ser abordados con un protocolo que implique el respeto hacia los principios éticos mínimos como lo son la dignidad, la autonomía y la libertad; con este objetivo el sistema utilizado para realizar este protocolo se construyó con base a la metodología para la sensibilización del conflicto llamado Acción Sin Daño (ASD).

El objetivo de ASD es realizar el proceso de investigación mostrando una posición ética frente a la intervención de los entrevistadores y preguntarse al fin por las consecuencias y efectos de “lo actuado” en los programas desarrollados por RIE con las implicaciones constructivas y perjudiciales del proceso de intervención.

Para el desarrollo del protocolo, se definieron tres fases básicas expuestas a continuación:

6.4.8 Fase previa.

Recabar información sobre los antecedentes relevantes para la investigación por parte de las 36 unidades productivas inscritas en el programa RIE desarrollado por el Departamento para la Prosperidad Social – DPS, así como comunicar los pasos a seguir en el proceso de la puesta en marcha de las diferentes famiempresas, beneficiadas por el programa en reunión realizada en el – CPS- de la UPB en el municipio de Piedecuesta, Santander el día 04 de Diciembre de 2013.

Introducción	1. Preliminar <i>Breve presentación de los integrantes</i> <i>Firma de la lista de asistentes</i>
Contenido	2. Asunto <i>Nombre proyecto</i> <i>Directores</i>
Temas	3. De interés <i>Objetivos</i> <i>Metodología</i> <i>Variables de Investigación</i>

Figura 2. Protocolo de Intervención para la Fase Previa.

6.4.9 Fase de intervención.

Acercamiento a la/s persona/s afectada/s, y evaluación del estado actual de la unidad productiva y del impacto en la calidad de vida de los beneficiarios del programa y Análisis de los principales problemas y la búsqueda de posibles soluciones.

- a. Saludo al representante de la unidad productiva presente en el domicilio en la fecha programada para realizar la entrevista y cuestionario.
- b. Presentación de el/los entrevistador/es por medio de carnet estudiantil de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB).
- c. Explicación del motivo de la visita respondiendo a las preguntas: ¿Para qué se realiza? y ¿Cómo se desarrollará la visita?
- d. Solicitud de ingreso a las instalaciones de la unidad productiva.
- e. Presentación del cuestionario de la entrevista y explicación del mismo.
- f. Desarrollo de la Fase I y Fase II de la entrevista.

- g. Recopilación de detalles visuales del estado de la unidad productiva.
- h. Finalización de la entrevista.
- i. Despedida y agradecimientos al representante de la unidad productiva.

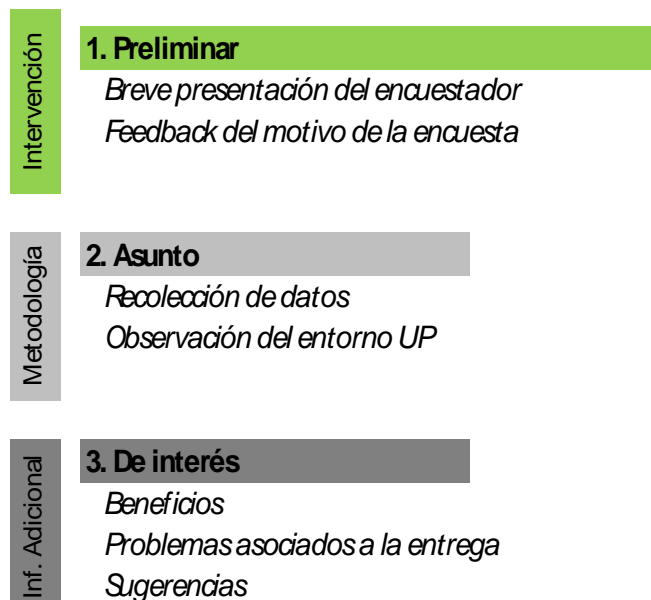


Figura 3. Protocolo de Intervención para la Fase Intervención.

6.4.10 Fase de socialización.

- a. Identificación de los participantes.
- b. Presentación del equipo de socialización.
- c. Socialización de los resultados.
 - i. Presentación de los principales problemas y las causas que generan a estos mismos.
 - ii. Presentación de la propuesta para mitigar los problemas y atacar las causas.
 - iii. Presentación de los resultados esperados.
- d. Conclusiones y resultados de la socialización.

- e. Análisis y reflexión sobre aspectos críticos de la socialización por parte de los participantes.

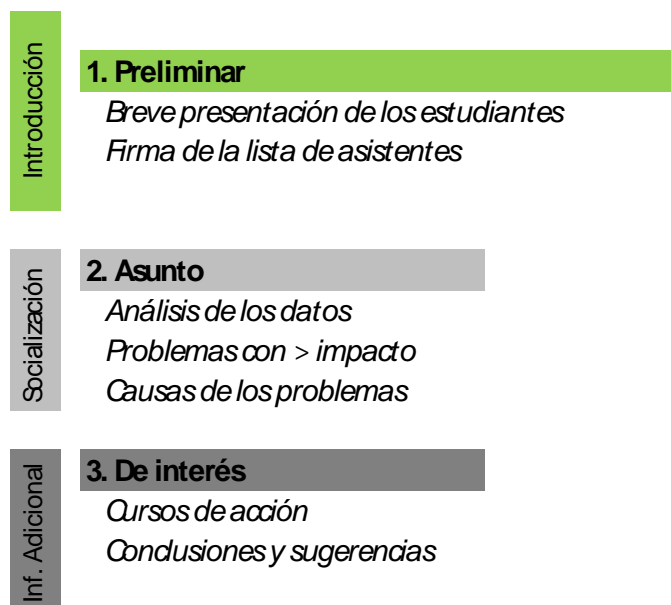


Figura 4. Protocolo de Intervención para la Fase Socialización.

6.5 Construcción y validación del instrumento.

Siguiendo las recomendaciones de la página web oficial de la Universidad de Córdoba, en el desarrollo del instrumento de recolección de datos, se identificaron las variables de estudio; las cuales se definieron en función de la hipótesis, empezando por las variables explicativas y luego por las variables extrañas. Se debe recordar que existen variables ajenas al proceso de investigación que afectan a las variables explicativas, como lo son las variables extrañas, con base en éstas se dio creación a la encuesta de tal manera que cada pregunta sea medible y que la información sea verídica. Las variables se dividen en dos dimensiones, estas son la dimensión empresarial y la dimensión de calidad de vida. En las tablas 1 y 2. Se ubican las variables clasificadas en las dimensiones nombradas anteriormente y su respectivo indicador.

Tabla 1.
Variables de estudio – Empresarial

<i>Dimensión</i>	<i>Variable</i>	<i>Indicador</i>
<i>Empresarial</i>	Calidad	Sistema de calidad
	Ciente	Características del cliente
	Créditos	Tipo de sistema crediticio
	Distribución	Tipo de distribución
		Medio de distribución
	Empleados	Número de empleados
	Facturas	Tipo de facturas
	Inventarios	Cantidad de producto en proceso
		Nivel de inventarios
		Cantidad de producto terminado
	Localización	Tipo de distribución de la planta
	Pagos	Tipo de sistema de pago
	Producción	Capacidad de producción
	Producto	Características del producto
	Proveedores	Cantidad y tipos de desperdicio
	Rotación	Tipo de sistema de rotación de inventario
	Seguridad	Elementos de seguridad industrial a empleados
	Ventas	Nivel de ventas
Volumen de ventas		

Fuente: Autores

Tabla 2.
Variables de estudio – Calidad de Vida

<i>Dimensión</i>	<i>Variable</i>	<i>Indicador</i>
<i>Calidad de Vida</i>	Vivienda	Cantidad de personas que dependen de los ingresos de la empresa
		Material de construcción de la vivienda
		Tipo de vivienda
		Tenencia de la vivienda
		Tamaño
	Salud	Accesibilidad a la atención salud
		Accesibilidad a las pensiones
	Educación	Escolaridad
		Accesibilidad Educativa
		Número de celulares en la vivienda

Fuente: Autores

Posterior a definir las variables para cada una de las dimensiones, se realizó una lluvia de ideas en conjunto con los cuatro estudiantes de los dos grupos de unidades productivas vinculadas al programa RIE, para construir el cuestionario. El cual posteriormente fue corregido y avalado, en su momento, por los docentes: PhD. Rolando José Acosta Amado y MBA. Ivonne Lacera Cortés. Se dividieron las preguntas en módulos que respondían a cada una de las variables de estudios anteriormente mencionadas, y se construyeron tres tipos de encuesta para cada uno de los tipos de famiempresas, UP manufactureras, UP comercializadoras y UP de servicios.

Se realizó una prueba piloto con fin experimental y de esta manera saber posibles consecuencias positivas o negativas que permitieran desarrollar el cuestionario y así validar el instrumento. Para ello se realiza la prueba piloto a cinco voluntarios: María Nubia Jaimes Marciales de confecciones, Darío Piña Ruenes de artesanías, Olga María Quintero de compra y ventas de productos en general, Lisbeth Silva Campo de confecciones y Gladys Reyes Cabarique de comidas rápidas.

“La prueba se realiza con una pequeña muestra (inferior a la muestra definitiva), se aconseja que cuando la muestra sea de 200 o más se lleve a cabo la prueba piloto entre 25 y 60 personas” (Sampieri, 2003, p. 366, citado por Manzano y Mejía, 2014). Para esta investigación, teniendo en cuenta que son 36 Unidades Productivas, se estimó que debía aplicarse a 5 UP de manera subjetiva e intencional, ya que se trata de validar el instrumento. La encuesta se llevó a cabo de manera presencial, lo que logró identificar falencias en la composición del cuestionario, lo que permitió hacer correcciones e incluir nuevas preguntas al cuestionario.

Finalmente la encuesta quedó organizada en siete módulos que incluyen: identificación del microempresario, datos de la unidad productiva, activos adquiridos por medio del programa RIE, impacto en la calidad de vida, otras preguntas de interés y observaciones del encuestado y encuestador; y tres tipos diferentes de encuestas, teniendo en cuenta las actividades que desarrollan las UP: Comercializadoras (**Anexo A**), Manufactureras (**Anexo B**) y Servicios (**Anexo C**).

6.6 Actividades previas a la aplicación del instrumento

6.6.1 Reuniones con encargados del programa RIE, encargados del centro de proyección social y directores del proyecto.

En la Tabla 3. Se muestran las reuniones que se realizaron con los directivos del DPS, los directores de la iniciativa, los participantes y los estudiantes encargados.

Tabla 3.
Reuniones previas a la aplicación del instrumento

Fecha reunión	Lugar	Participantes	Objetivo de la reunión	Resultados de la reunión
Septiembre 15 de 2013	CPS	Encargadas programa RIE en Piedecuesta, César Castillo profesional de seguimiento del DPS, Ingeniera Martha Rey y las estudiantes Ana María Manzano y Wendy Marcela Mejía.	Encargadas del programa RIE dieron a conocer el proceso que se había realizado con los participantes.	Entrega del proyecto a las estudiantes que continuarían con el proceso.
Noviembre 13 de 2013	UPB	César Castillo profesional de seguimiento del DPS, MBA Ivonne Lacera, PhD. Rolando Acosta, Ing. Martha Rey, Ing. Nelson Moreno director de la facultad de ingeniería industrial, estudiantes Ana María Manzano, Wendy Marcela Mejía, Yessica Serpa y Alfonso Sarmiento.	Presentar ante los participantes de la reunión los objetivos del proyecto, la metodología y las variables de investigación.	Los asistentes llevaron a cabo las respectivas correcciones y recomendaciones. Además propusieron una reunión en el CPS a cargo de los cuatro estudiantes donde se citarían a los 36 participantes para darles a conocer lo que se quiere lograr por medio del proyecto.
Diciembre 4 de 2013	CPS	PhD. Rolando Acosta, estudiantes Ana María Manzano, Wendy Marcela Mejía, Yessica Serpa, Alfonso Sarmiento y los participantes del programa.	Dar a conocer los objetivos, la metodología, la importancia de la investigación, y los beneficios que los participantes obtenían con el proyecto. Se informó de que manera se llevarían a cabo las visitas.	Se ofrecieron algunos voluntarios para aplicarles la prueba piloto del instrumento de medición, de esta manera realizar las correcciones necesarias de la encuesta.

En la reunión realizada el 4 de diciembre de 2013 en el CPS los 4 estudiantes citaron a los 36 participantes del programa por medio de invitaciones físicas (**Anexo D**); se logró la asistencia de 16 de los participantes (**Anexo E**) y se tomaron algunos soportes fotográficos de la reunión (**Anexo F**).

En esta reunión se ofrecieron algunos voluntarios para aplicar una prueba piloto del instrumento y de esta manera hacer las correcciones necesarias a la encuesta. La prueba piloto se realiza con una pequeña muestra (5 UP), teniendo en cuenta que la muestra era inferior a 50.

Sampieri (2003) aconseja que cuando la muestra sea de 200 o más se lleve a cabo la prueba piloto entre 25 y 60 personas.

6.7 Aplicación del instrumento

Para aplicar el instrumento primero se hizo un análisis del lugar de ubicación de las UP. De esta manera se determinaron las áreas locativas del municipio de Piedecuesta donde se acentuaban la mayor parte de famiempresarios; se agruparon y se dividieron por zonas para realizar la visita presencial como se puede ver en la Figura. 5 y Tabla. 4; 3 de los participantes del programa no pudieron ser localizados en los datos suministrados por el CPS, por este motivo no fue posible la recolección de los datos. Esta intervención se hizo bajo el enfoque y los lineamientos de ASD.

Algunas famiempresas se encontraban ilocalizables por lo que fue la última información recolectada por el DPS y posteriormente recibida por el CPS y los estudiantes. A continuación se muestra el resumen de la aplicación del instrumento, las UP que se visitaron, las encuestas que se aplicaron de manera presencial, las que no fue posible aplicar el instrumento por su estado de ilocalizables, la que se hizo de manera telefónica y las que se realimentaron de manera telefónica, ya que anteriormente se les había aplicado la prueba piloto.

Tabla 4.
Estado actual de las unidades productivas

N°	Nombre	Línea de Negocio	Barrio	Mapeo	Visita	Estado de la UP
1	CLAUDIA PATRICIA DELGADO RIVERA	CRÍA, LEVANTE Y COMERCIALIZACIÓN DE ESPECIES MENORES	NUEVA COLOMBIA-PIEDECUJESTA		Presencial	Conserva activos - No está en funcionamiento
Comidas Rápidas						
2	BERTILDA MAFIOL MACHUCA	COMIDAS RÁPIDAS	SAN SILVESTRE	Visita 1	Presencial	Conserva activos - No está en funcionamiento
3	CEOLIA GONZALEZ	COMIDAS RÁPIDAS	BRISAS DE PRIMAVERA	Visita 2	Presencial	Conserva activos - No está en funcionamiento
4	GLADYS REYES CABARIQUE	COMIDAS RÁPIDAS	SAN CRISTOBAL-PIEDECUJESTA	Visita 4	Telefónica	Funcionamiento
5	LEIDY PATRICIA OVIEDO GELVEZ	COMIDAS RÁPIDAS	MIRADOR DE TEJADITOS	Visita 5	Presencial	Funcionamiento
Miscelánea, Papelería						
6	CARMEN AYALA DUARTE	MISCELÁNEA	NUEVA COLOMBIA-PIEDECUJESTA		Presencial	Conserva activos - No está en funcionamiento
7	GLADYZ LIZARAZO VIVIESCAS	PAPELERÍA	MIRADOR DE TEJADITOS	Visita 5	Presencial	Funcionamiento
Compra y Venta de Productos en General						
8	HILDA INES GOMEZ AMAYA	COMPRA Y VENTAS DE PRODUCTOS EN GENERAL	VILLAMAR	Visita 1	Presencial	Funcionamiento
9	AURA MARINA MONROSI CABALLERO	COMPRA Y VENTAS DE PRODUCTOS EN GENERAL	SURATOQUE	Visita 3	Presencial	Conserva activos - No está en funcionamiento
10	ERIKA TATIANA GARCIA VILLAMIZAR	COMPRA Y VENTAS DE PRODUCTOS EN GENERAL	BRISAS DE PRIMAVERA	Visita 2	Presencial	Conserva activos - No está en funcionamiento
11	CRISTINA CABALLERO CHACON	VENTA Y COMPRA DE ROPA, ACCESORIOS Y CALZADO	SURATOQUE	Visita 3	Presencial	Conserva activos - No está en funcionamiento
12	OLGA MARIA QUINTERO	VENTA Y COMPRA DE ROPA, ACCESORIOS Y CALZADO	VILLAMAR	Visitado	Presencial (Piloto) / Telefónica (Realimentación)	Funcionamiento
Comercialización de Productos Agrícolas/ Insumos						
13	LUZ MARINA ALMEIDA MARTINEZ	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS/ INSUMOS	VILLAMAR	Visita 1	Presencial	Funcionamiento
14	GRISELDINA SERRANO BARAJAS	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS/ INSUMOS	VILLANUEVA	Visita 4	Ilocalizable	N/A
Artesanías						
15	DARIO PIÑA RUJES	ARTESANÍAS	CAMPO VERDE	Visitado	Presencial (Piloto) / Telefónica (Realimentación)	Funcionamiento
Servicios Varios						
16	LILIANA MALDONADO FUENTES	SERVICIOS DE COMUNICACIONES/ ENTRETENIMIENTO	CABECERA DEL LLANO-PIEDECUJESTA	Visita 4	Ilocalizable	N/A
17	ALOBIADA SAVILA PEREIRA	JARDINERÍA/ MANTENIMIENTO DE ZONAS VERDES	SAN CRISTOBAL-PIEDECUJESTA	Visita 4	Ilocalizable	N/A
18	ALIRIO BERMUDEZ NIÑO	SERVICIOS ELECTRICOS	SAN SILVESTRE	Visita 2	Presencial	Funcionamiento

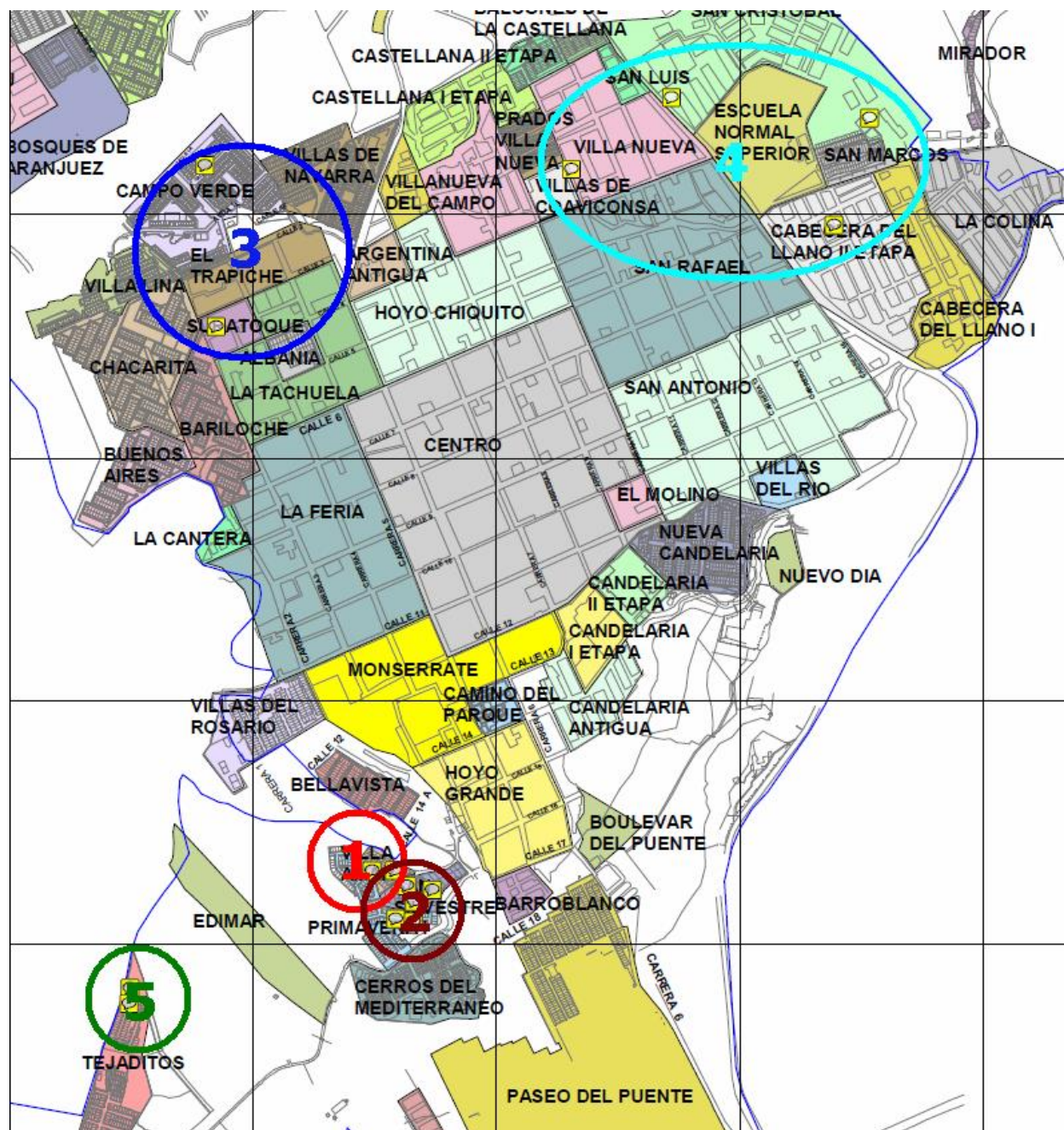


Figura 5. Mapa de Piedecuesta – N° Visita por sector.

Se dejó para una 6ª visita la toma de datos de las famiempresas de CARMEN AYALA DUARTE y CLAUDIA PATRICIA DELGADO RIVERA ya que hacían parte de otro sector que no era visible en el mapa (Nueva Colombia, Piedecuesta), además de ser una zona de difícil acceso.

7. Análisis de datos

Con el objetivo de lograr un análisis de los datos obtenidos, se tienen dos criterios de clasificación de variables: variables categóricas y variables de escala. Dentro de las variables categóricas se trabajó con variables nominales dicotómicas y politómicas. Los datos se organizaron teniendo en cuenta los módulos definidos en las encuestas, sin embargo, en el módulo I y II se agruparon las preguntas que podían ser aplicadas a todas las empresas sin importar su actividad económica. Para una mejor comprensión se pueden visualizar en los anexos la tabulación de los datos de la siguiente forma: Tabulación Módulo I, UP manufactureras (**Anexo H**); Tabulación Módulo I, UP comercializadoras (**Anexo I**); Tabulación Módulo II, UP manufactureras (**Anexo J**); Tabulación Módulo II, UP comercializadoras (**Anexo K**); Tabulación Módulo III, Programa RIE (**Anexo L**); Tabulación Módulo IV, Calidad de Vida (**Anexo M**); Tabulación Módulo V, Otras preguntas de interés (**Anexo Ñ**).

Los datos se incluyeron de forma progresiva en una hoja de cálculo a través del tiempo, así mismo se tuvieron en cuenta los valores de las empresas que actualmente no se encuentran activas con el objetivo de identificar cuáles aspectos fueron determinantes para que la UP no continuara con sus actividades económicas. Dentro de la investigación solo se presentan dos casos en donde las UP no siguen en funcionamiento, sin embargo, aún conservan los activos suministrados por el programa RIE y expresaron su deseo de retomar las actividades en el futuro.

La tabulación de los datos se representa mediante figuras de sectores y de barras ya que permite una apreciación general de los datos obtenidos en la encuesta y facilita el análisis de cada una de las UP. Dentro de los resultados obtenidos, a través del análisis de las figuras y de las observaciones dentro de la aplicación de la encuesta por parte de los famiempresarios, se

obtiene la siguiente información general de las UP manufactureras, comercializadoras y de servicios:

- Ninguna de las empresas se encuentran registrada en cámara de comercio.
- Ninguna de las empresas cambiaron de actividad económica.
- Dos empresas “Comidas Rápidas Gladys” y “Cevichería Frutos del Mar” actualmente no se encuentran realizando actividades económicas inscritas en el programa RIE, sin embargo, la primera de éstas retomó las actividades mediante la producción y comercialización de empanadas y papas rellenas.
- Ninguna de las empresas cotiza en fondo de pensiones.
- Las familias contaban con acceso a salud y educación antes de estar cobijadas en el programa RIE y actualmente también cuenta con el mismo beneficio por lo que éste no fue un factor determinante para mejorar dichas condiciones.
- Todas las empresas manifestaron conocer quiénes son sus clientes, en dónde se encuentran ubicados y cuántas unidades les compran.
- Todas las empresas comercializadoras expresaron no tener conocimientos de métodos contables.
- Ninguna de las empresas ha recibido activos de otros programas de ayuda a la comunidad vulnerada.
- Todas las empresas manufactureras expresan que existen riesgos al realizar sus labores productivas y tienen definido y claro el proceso requerido para realizar sus productos.

- En las observaciones de la encuesta, las empresas, en su mayoría, expresaron que además de que el DPS solicitó que se entregaron cotizaciones de los insumos para el capital semilla, ningún proveedor correspondía a los consultados y por ello, algunas características de los insumos eran diferentes a las referidas.
- Por otra parte, se observan las siguientes gráficas que presentan un comportamiento interesante dentro del sistema administrativo de las UP:

El 38% de las empresas manufactureras cuentan con empleados en su operación, los cuales son vinculados por relación familiar. Una de ellas cuenta con una nómina de 7 empleados y que corresponde a la UP productora de tabacos, la cual a pesar de que sus empleados fueron vinculados por relación familiar, cuentan con experiencia en la actividad económica. Esta misma UP es la única empresa de todo el grupo de UP de investigación (manufactureras, comercializadoras y servicios) que remunera económicamente a sus empleados; esta remuneración salarial se aplica por lote (millar) de producto fabricado.

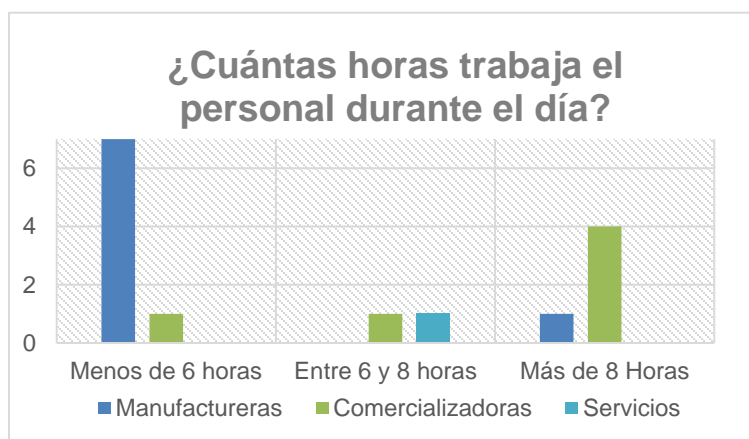


Gráfico 1. Horas trabajadas al día.

En la gráfica 1 se revela que alrededor del 50% de las unidades productivas trabajan menos de 5 horas al día con especial concentración en las empresas manufactureras, siendo la

empresa de tabacos, la única UP de este tipo que trabaja más de 8 horas y que puede producir alrededor de 1300 unidades de tabaco diarias, cantidad que también corresponde a la capacidad máxima de producción. El 100% de las UP comercializadoras se encuentran ubicadas en el lugar de residencia; ésta es la principal razón por la que la mayoría de ellas expresan trabajar más de 8 horas al día, aun así, los niveles de ventas de las comercializadoras oscilan entre 2 a 3 unidades diarias, cantidad que no es considerada representativa económicamente. La empresa de servicios cumple con una jornada laboral equivalente a 8 horas laborales, sin embargo la actividad se realiza de forma esporádica cuando logra concretar la prestación del servicio.

El 67% de las empresas manufactureras conocen cuántas unidades puede producir y cuántas unidades puede vender. Las empresas de ventas de comida rápidas, las cuales son las responsables de vender de 40 a 50 unidades diarias (incluidos fines de semana), mientras que la empresa de artesanías y el criadero de mojarra son empresas cuya producción requiere mayor tiempo. Al comparar los registros de ventas de las empresas manufactureras con las empresas comercializadoras se evidencia que éstas últimas presentan problemas para concretar ventas, teniendo bajos niveles de los mismos.

A continuación, se presentan algunos datos sobre las condiciones de vida de las famiempresas y que ayudan a entender si existe o no un aporte por parte del programa RIE para generar bienestar en sus hogares y con ello una mejor calidad de vida.

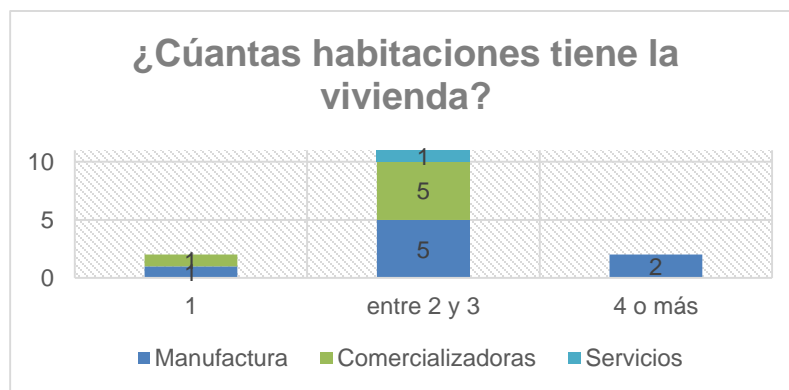


Gráfico 2. Número de habitaciones de la vivienda.



Gráfico 3. Número de personas que residen en el lugar de residencia.

Desde el momento que las familias recibieron los activos hasta la actualidad, tres UP cambiaron de residencia, sin embargo ninguna de éstas aumentó su estrato social, por el contrario se mantuvieron igual, esto se verifica en la base de datos entregada por el CPS, puesto que databa del año en que se entregaron las ayudas (2012) y al momento de realizar las visitas sólo 3 habían migrado y que fueron imposibles de ubicar. Se decide analizar el hacinamiento como número de personas por habitación, observando que la totalidad de las familias de las UP comercializadoras encuestadas viven en hacinamiento debido a que todas cuentan con más de 5

integrantes en su núcleo familiar y cuentan con entre 1 y 3 habitaciones en la estructura física de la casa, una familia de las UP Manufacturera cuenta con más de 5 integrantes y sólo cuenta con entre dos y tres habitaciones en la estructura física de la casa. El 100% de las UP contaban con acceso a la educación y este porcentaje aún se mantiene después de recibir la ayuda.

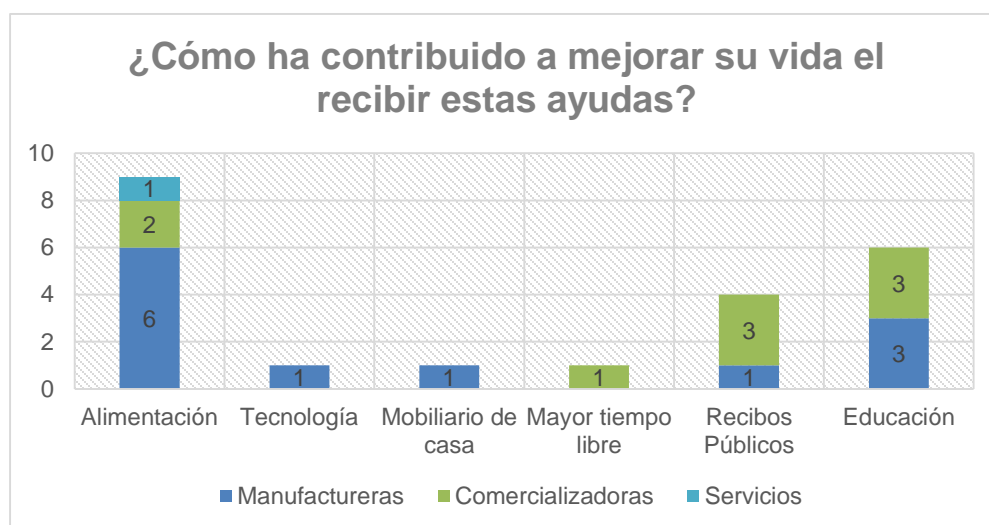


Gráfico 4. Mejora en la calidad de vida de los empresarios.

Las ganancias de las UP son destinadas primordialmente para garantizar la alimentación de las personas que conforman el núcleo familiar y su educación (transporte, útiles, uniformes etc.), por lo que podemos llegar a pensar que la creación y puesta en marcha de las UP ha logrado a contribuir a suplir los gastos de primera necesidad de la familias.

Dentro del total de empresas se concluye que más del 90% de éstas no cuentan con ningún tipo de alianza, acuerdo o convenio con los proveedores que pueda aumentar el margen de utilidad sobre las ventas.

7.1 Matriz de problemas

Luego de recolectar información importante por medio de la tabulación de las encuestas y de analizar los diferentes principios bajo los que se administraban las diferentes UP, aspectos generales de la calidad de vida y elementos significativos del proceso de entrega por parte del programa RIE, se detectaron varios problemas, los cuales fueron agrupados dentro de una matriz en donde éstos últimos se pueden observar clasificados en las diferentes áreas de estudio. De esta forma se obtienen cinco matrices de problemas dispuestas de la siguiente forma: Matriz UP Manufactureras, Matriz UP Comercializadoras, Matriz UP Servicios, Matriz Calidad de Vida, Matriz Programa RIE. Cabe anotar que las dos primeras matrices mencionadas anteriormente se encuentran clasificadas en áreas de estudio como se explicó anteriormente y que la adjudicación de las áreas está directamente relacionada con el tipo de problema detectado en la encuesta.

En la siguiente página se muestran las cinco tablas construidas por los autores:

Tabla 5.
Matriz de problemas para comidas rápidas, tabacos y artesanías.

Comidas rápidas, tabacos y artesanías		
ÁREA	PROBLEMA	CANT.
LEGAL	No se encuentra registrada en cámara de comercio	8
	No existe un sistema de seguridad y prestaciones sociales	3
ADMINISTRATIVA	La UP no tiene definida Misión y Visión	7
	No existe un Régimen operativo para las operaciones de la empresa	3
	La UP no presenta un sistema de reinversión	1
	Actualmente la UP no ejerce actividades económicas	1
	Bajos niveles de horas laboradas al día	7
TALENTO HUMANO	El personal no cuenta con una remuneración económica	2
	No cuenta con personal especializado	2
PRODUCCIÓN	Desconoce el requerimiento de material para las labores productivas	2
	Desconoce en cuánto tiempo se fabrica una unidad de producto	1
	Cuenta con inventario que no ha terminado su proceso de producción	5
	Desconoce el tiempo de vida útil de sus productos	2
	No cuenta con un análisis científico de la capacidad de producción	8
	Subcapacidad de producción	1
VENTAS	No existe un registro de ventas	4
	Bajos niveles de ventas en la empresa	2
CONTABLE	No tiene conocimiento de métodos contables	6
	Desconoce el margen de ganancia de cada producto	3
	No conoce con exactitud los costos, gastos y ganancias	3
CALIDAD	El sistema para identificar la calidad de la materia prima es muy básico	6
	Desecho o reproceso por fallas en la calidad del producto terminado	3
	No existe un sistema de trazabilidad del producto	6
LOGÍSTICA	No cuenta con un sistema de almacenamiento estandarizado	5
	No cuenta con alianzas con proveedores	8
MERCADEO	El producto no cuenta con valor agregado (elemento diferenciador)	7
	Portafolio de clientes limitados a familiares, amigos y/o vecinos	6
	Portafolio de clientes limitados geográficamente	7
	No cuenta con un sistema de publicidad	3
	No cuenta con un buen sistema de publicidad para atraer nuevos clientes	5
SALUD OCUPACIONAL	Exceso de horas laborales diarias	1
	No utiliza elementos de seguridad	3
	Presenta molestias físicas al momento de realizar su jornada laboral	1
	Se han registrado accidentes en la empresa	1
	Existen factores de riesgo en la empresa	7
IMPACTO AMBIENTAL	No cuenta con un buen manejo de desechos sólidos	1

Tabla 6.
Matriz de problemas para compra y ventas de productos en general.

Compra y ventas de productos en general, ropa, variedades		
ÁREA	PROBLEMA	CANT.
LEGAL	No se encuentra registrada en cámara de comercio	6
	No existe un sistema de seguridad y prestaciones sociales	1
ADMINISTRATIVA	La UP no tiene definida Misión y Visión	6
	La UP no presenta un sistema de reinversión	2
	La UP actualmente no ejerce actividades económicas	1
TALENTO HUMANO	El personal no cuenta con una remuneración económica	1
	No cuenta con personal especializado	1
VENTAS	No existe un registro de ventas	4
	Bajos niveles de ventas en la empresa	6
CONTABLE	No tiene conocimiento de métodos contables	6
	Desconoce el margen de utilidad de los productos	2
	No conoce con exactitud los costos, gastos y ganancias	5
LOGÍSTICA	No cuenta con un sistema de almacenamiento estandarizado	4
	Cuenta con producto en inventarios con baja rotación	5
	No existe un proveedor definido	3
MERCADEO	Portafolio de clientes limitados a familiares, amigos y/o vecinos	6
	Portafolio de clientes limitados geográficamente	6
	No cuenta con un buen sistema de publicidad para atraer nuevos clientes	6
	No cuenta con alianzas con proveedores	5
SALUD OCUPACIONAL	Presenta molestias físicas al momento de realizar su jornada laboral	2
	Se han registrado accidentes en la empresa	2
	Existen factores de riesgo en la empresa	1

Tabla 7.
Matriz de problemas para servicios generales y eléctricos..

Servicios generales, eléctricos		
ÁREA	PROBLEMA	CANT.
LEGAL	No se encuentra registrada en cámara de comercio	1
	No existe un sistema de seguridad y prestaciones sociales	1
ADMINISTRATIVA	La UP no tiene definida Misión y Visión	1
VENTAS	No existe un registro de ventas	1
	Bajos niveles de ventas en la empresa	1
CONTABLE	No tiene conocimiento de métodos contables	1
	No conoce con exactitud los costos, gastos y ganancias	1
LOGÍSTICA	No existe un proveedor definido	1
MERCADEO	Portafolio de clientes limitados a familiares, amigos y/o vecinos	1
	Portafolio de clientes limitados geográficamente	1
	No cuenta con un buen sistema de publicidad para atraer nuevos clientes	1
	No cuenta con alianzas con proveedores	1
SALUD OCUPACIONAL	Se han registrado accidentes en la empresa	1
	Existen factores de riesgo al realizar la labor de servicio	1

Tabla 8.
Matriz de problemas para calidad de vida

Calidad de Vida	
PROBLEMA	CANT.
Vivienda en invasión	1
Hacinamiento en la vivienda	10
No cuentan con equipo de cómputo	8
Actualmente no tienen acceso a la educación	1
No ha tenido acceso a microcréditos para la UP	11
Actualmente presenta deudas con entidades financieras	6
No cotiza en fondo de pensiones	15
Vivienda en malas condiciones locativas	2
Servicio de agua por manguera y pila comunal	2

Tabla 9.
Matriz de problemas para Programa RIE

Programa RIE	
PROBLEMA	CANT.
No se recibieron todos los activos solicitados	3
La calidad de los activos no era la esperada	4
No conserva los activos	2
No se utilizan la totalidad de activos	5
No ha adquirido más activos después del programa RIE	15
El impacto de haber recibido las ayudas no es significativo	12

7.2 Ponderación de las áreas

La herramienta usada para la asignación de peso de las áreas que cobijan los problemas que presentan las diferentes UP fue el sistema de análisis de puntos por factor. Con el objetivo de reducir la subjetividad en los procesos evaluativos inherentes a la asignación de pesos a los diferentes factores, se conformó un panel integrado por: Ana María Manzano Angarita y Wendy Marcela Mejía Ortiz, dada su experiencia en un proyecto similar con otras famiempresas; por los profesores de la facultad de ingeniería industrial, Rolando Acosta e Ivonne Lacera; y finalmente, el Ing. Jacobo Cáceres Chipagra, Ingeniero químico con más de 30 años de experiencia laboral

en cargos gerenciales, administrativos y de producción. Así mismo se tomó en cuenta el puntaje asignado por la señorita Ana María Manzano en su investigación (Manzano y Mejía, 2004).

Estos expertos, que mediante consenso y teniendo en cuenta el panorama expuesto en la primera fase de la investigación que se encuentra documentada en el trabajo de grado anteriormente citado, tuvieron en cuenta los siguientes aspectos para la adjudicación del puntaje:

- Grado de dificultad, complejidad o esfuerzo necesario para resolver los problemas de esta área.
- Pertinencia o necesidad de resolver el problema en el momento.
- ¿Qué necesitan las UP en este momento?

7.2.1 Puntos por factor: famiempresas manufactureras.

En la siguiente tabla se observan las áreas de la empresa y las ponderaciones que se le asignó a cada una de ellas por parte de los expertos para las empresas manufactureras.

Tabla 10.

Ponderaciones de las áreas para las famiempresas manufactureras

Área	MANUFACTURERAS					No. de Respuestas	Respuesta ponderada	Respuesta ponderada relativa
	PONDERACIONES							
	Dr. Rolando Acosta	MBA Ivonne Lacera	Ana María Manzano	Ing. Jacobo Cáceres	Promedio			
Legal	6%	5%	6%	5%	6%	11	0,605	5%
Administrativa	6%	5%	8%	7%	7%	19	1,2445	9%
Talento Humano	6%	5%	5%	4%	5%	4	0,2	2%
Producción	12%	15%	15%	17%	15%	19	2,8405	21%
Ventas	12%	10%	10%	17%	12%	6	0,747	6%
Contable y Finanzas	10%	10%	14%	7%	10%	12	1,23	9%
Calidad	12%	15%	8%	5%	10%	15	1,515	11%
Logística	6%	15%	8%	5%	9%	13	1,105	8%
Mercadeo	12%	10%	11%	2%	9%	28	2,478	19%
Salud Ocupacional	10%	5%	9%	12%	9%	13	1,183	9%
Impacto Ambiental	6%	5%	6%	17%	9%	1	0,086	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%		13,23	100%

Famiempresas manufactureras (Comidas Rápidas, Tabacos y Artesanías). Autores.

En el análisis, las ponderaciones asignadas y los problemas revelados en el instrumento por áreas quedaron ordenadas prioritariamente de la siguiente manera: Producción, Mercadeo, Calidad, Administrativa, Contable y Finanzas, Salud Ocupacional, Logística, Ventas, Legal, Talento Humano e Impacto Ambiental.

7.2.2 Puntos por factor: famiempresas comercializadoras.

Tabla 11.

Ponderaciones de las áreas para las famiempresas comercializadoras

COMERCIALIZADORAS								
Área	PONDERACIONES				Promedio	No. de Respuestas	Respuesta ponderada	Respuesta ponderada relativa
	PhD. Rolando Acosta	MBA. Ivonne Lacera	Ing. Ana María Manzano	Ing. Jacobo Cáceres				
Legal	5%	10%	10%	8%	8%	7	0,5775	5%
Administrativa	20%	20%	11%	12%	16%	9	1,4175	13%
Talento Humano	10%	5%	9%	8%	8%	2	0,16	1%
Ventas	20%	10%	20%	20%	18%	10	1,75	16%
Contable y Finanzas	20%	20%	16%	10%	17%	13	2,145	19%
Logística	5%	20%	12%	15%	13%	12	1,56	14%
Mercadeo	15%	10%	13%	20%	15%	23	3,335	30%
Salud Ocupacional	5%	5%	9%	7%	7%	5	0,325	3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%		11,27	100%

Famiempresas comercializadoras (Variedades y Comercialización de Ropa). Autores.

Al observar la tabla se señala que según las ponderaciones asignadas y los problemas revelados en el instrumento las áreas quedaron ordenadas prioritariamente de la siguiente manera: Mercadeo, Contable y Finanzas, Ventas, Logística, Administrativa, Legal, Salud Ocupacional, y Talento Humano.

7.2.3 Puntos por factor: famiempresas de servicios.

Tabla 12.

Ponderaciones de las áreas para las famiempresas de servicios

Área	SERVICIOS					Promedio	No. de Respuestas	Respuesta ponderada	Respuesta ponderada relativa
	PONDERACIONES								
	PhD. Rolando Acosta	MBA. Ivonne Lacera	Ing. Ana María Manzano	Ing. Jacobo Cáceres					
Legal	10%	10%	8%	8%	9%	2	0,18	9%	
Administrativa	15%	20%	25%	15%	19%	1	0,1875	9%	
Ventas	20%	20%	10%	24%	19%	2	0,37	19%	
Contable y Finanzas	20%	15%	20%	8%	16%	2	0,315	16%	
Logística	15%	15%	15%	15%	15%	1	0,15	8%	
Mercadeo	15%	15%	12%	22%	16%	4	0,64	32%	
Salud Ocupacional	5%	5%	10%	8%	7%	2	0,14	7%	
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%		1,98	100%	

Famiempresas de servicios (Servicios Eléctricos y Servicios Generales). Autores

Se percibe que según las ponderaciones asignadas y los problemas revelados en el instrumento las áreas quedaron ordenadas prioritariamente de la siguiente manera: Mercadeo, Ventas, Contable y Finanzas, Administrativa, Legal, Logística y Salud Ocupacional.

7.3 Priorización de las áreas

Luego de obtener el promedio ponderado relativo y jerarquizar las diferentes áreas a través del método Puntos por Factor, se toman éstos resultados y se analizan por medio del método de Pareto con el objetivo de identificar las áreas que comprometen los problemas pocos importantes para cada una de las empresas. Armesto y Quintero (2004) en su tesis de carácter social, utilizan este método para realizar el análisis matricial y obtener la priorización de las variables de estudio, las cuales están agrupadas dentro de una matriz DOFA. Tapia (2010) evalúa la factibilidad de usar el método de Pareto en los recursos humanos de la policía judicial de Ecuador, obteniendo resultados positivos.

La gráfica No. 5 muestra el promedio relativo de cada una de las áreas productivas para los diferentes tipos de empresas. El 36,3% de las áreas representan más de la mitad de los problemas a los que se ven enfrentados los famiempresarios. Las empresas manufactureras, comercializadoras y de servicios comparten problemas altamente representativos en las áreas de contabilidad y finanzas y mercadeo; no obstante, las áreas más importantes para las empresas manufactureras siguen siendo el área productiva y el área de calidad. Las empresas de comercialización y servicios contemplan las mismas áreas de interés para la solución de sus problemas.

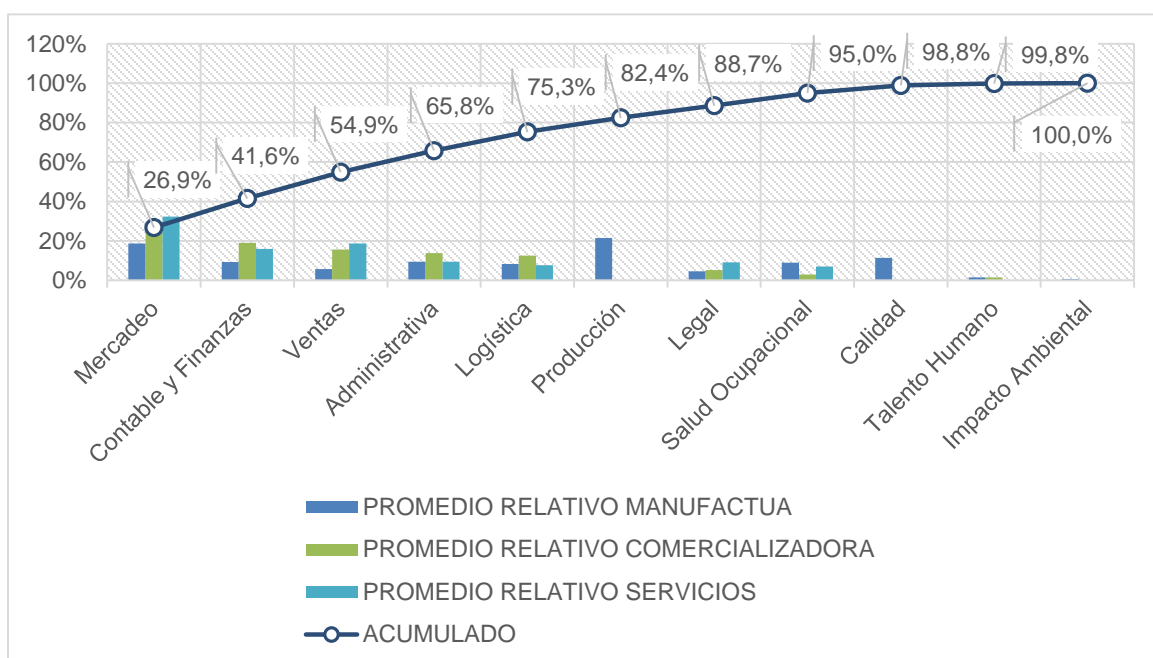


Gráfico 5. Diagrama de Pareto general para las famiempresas.

7.3.1 Famiempresas manufactureras.

En la gráfica No. 6 donde se muestra el diagrama de Pareto para manufactureras, el 54,54% de las áreas agrupan el 79,3% de los problemas, los pocos importantes son las áreas de Producción, Mercadeo, Calidad, Administrativa, Contable y Finanzas y Salud Ocupacional. Bajo

el principio de Pareto podemos afirmar que el 80% de los problemas que presentan las UP están agrupadas en dichas áreas.

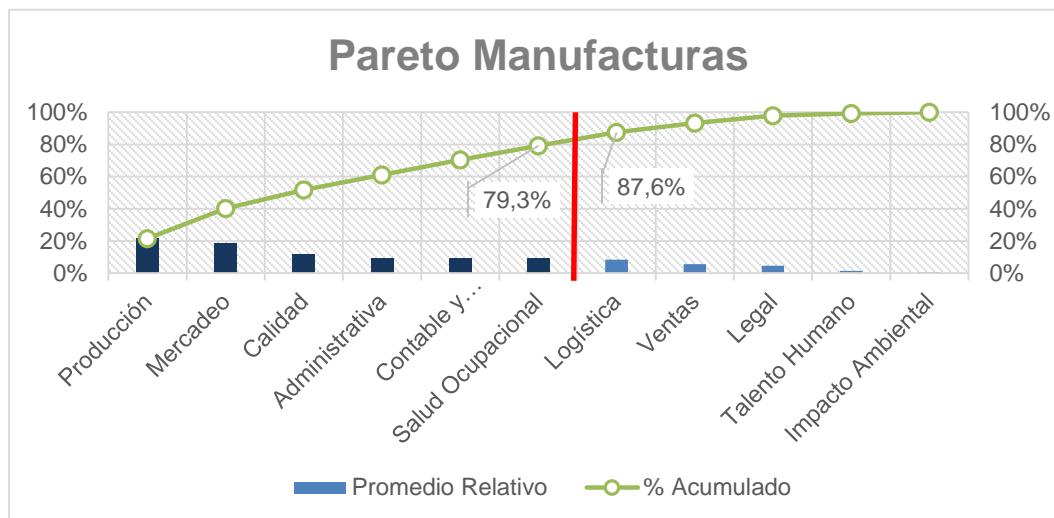


Gráfico 6. Diagrama de Pareto para famiempresas manufactureras.

7.3.2 Famiempresas comercializadoras.

En la siguiente gráfica se muestra el diagrama de Pareto para comercializadoras, el 50% de las áreas agrupan el 78% de los problemas, los pocos vitales son las áreas de Mercadeo, Contable y Finanzas, Ventas y Logística. Bajo el principio de Pareto podemos afirmar que el 80% de los problemas que presentan las UP están agrupados en dichas áreas.

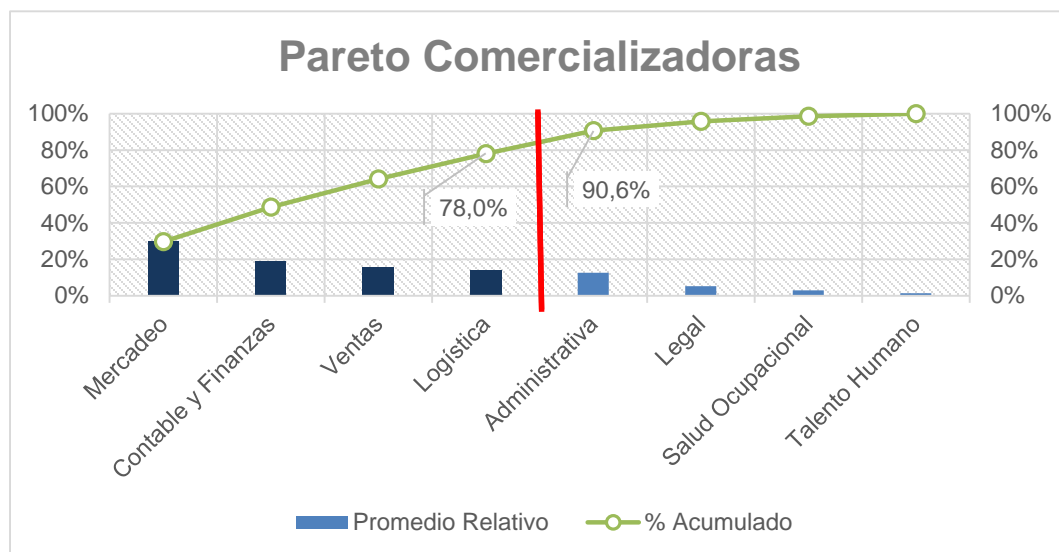


Gráfico 7. Diagrama de Pareto para famiempresas comercializadoras.

7.3.3 Famiempresas de servicios.

Para finalizar el análisis por sectores productivos, se puede observar que en la gráfica que al igual que las empresas comercializadoras, en la empresa de servicios el 57.14% de las áreas agrupan el 76.3% de los problemas, los pocos vitales son las áreas de Mercadeo, Contable y Finanzas, Ventas y Logística. Bajo el principio de Pareto podemos afirmar que el 80% de los problemas que presentan las UP están agrupados en dichas áreas.

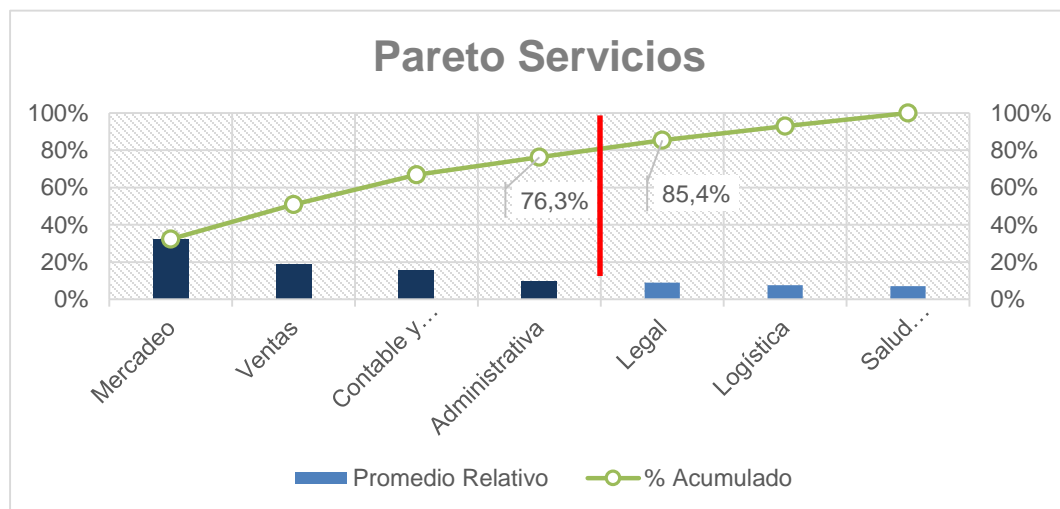


Gráfico 8. Diagrama de Pareto para famiempresas de servicios.

7.3.4 Calidad de Vida.

Al estudiar la calidad de vida de las familias que participaron en el programa RIE se revela que los resultados obtenidos en esta investigación no difiere significativamente de los resultados obtenidos en la primera parte de la investigación realizada por las estudiantes Ana María Manzano y Wendy Mejía (2004). De forma lamentable las unidades productivas no presentan buenas condiciones de bienestar físico y bienestar material, y demuestran bajos niveles de desarrollo con precedentes como: ninguna de las empresas cotiza en fondo de pensiones, no han tenido acceso a microcréditos para la UP, existe hacinamiento en la vivienda, entre otros.

7.3.5 Programa RIE.

Teniendo en cuenta la matriz para el programa RIE, se realiza el diagrama de Pareto observando que aquellas dificultades que presentaron las diferentes UP y que afectan su desarrollo como empresa son: No ha adquirido más activos después del programa RIE, el impacto de haber recibido las ayudas no es significativo y no se utilizan la totalidad de los activos. Con ello observamos que el programa no debe sólo entregar este tipo de bienes para promoverla creación de empresa, si no, continuar con controles que permitan promover la mejora continua de las UP.

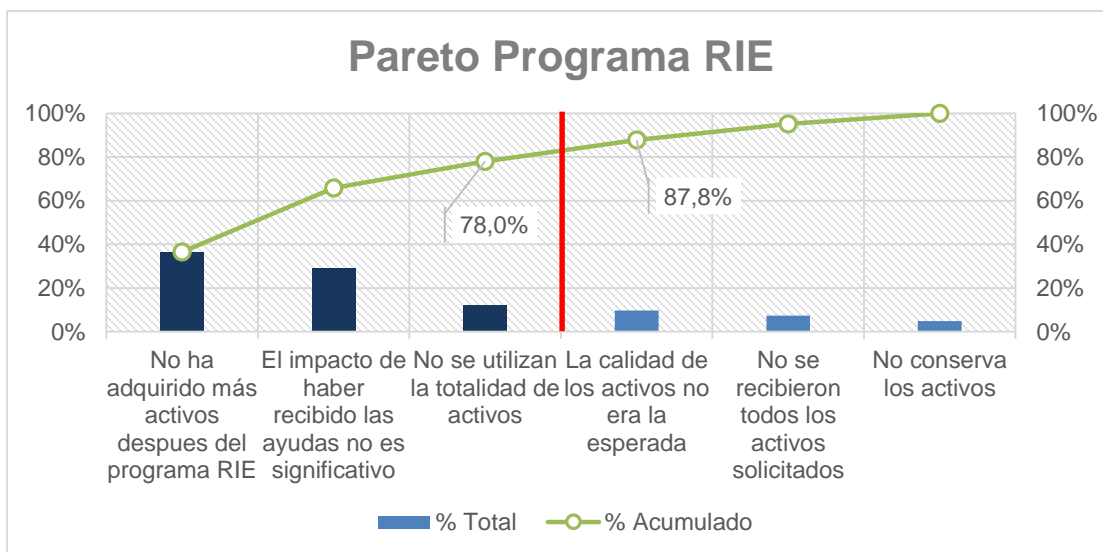


Gráfico 9. Diagrama de Pareto para Programa RIE.

7.4 Determinación de la causa de los problemas

Para determinar la causa de los problemas se revisaron las encuestas, con especial atención al Módulo I – Identificación del empresario, Módulo V - Otras preguntas de interés y Módulo 6 – Observaciones de los encuestados. Actualmente el programa RIE no expresa en ningún ítem el control o realimentación del proceso administrativo de las empresas, es por ello que podemos aseverar que en el momento en el que el programa entrega el capital semilla, es responsabilidad de los famiempresarios adquirir las destrezas y competencias para administrar la UP y así lograr al menos el punto de equilibrio financiero para que esta se mantenga en el mercado.

Se utilizó el diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado para cada uno de los tipos de empresa, de esta manera las áreas representan las dimensiones en las cuales varios problemas asociados a cada una de las áreas tuvo un grado de incidencia según las respuestas arrojadas por los famiempresarios, seguido a ello se hizo uso de la técnica de los 5 por qué's, dado a la

versatilidad que representa al momento de determinar las causas raíces de los problemas y así, posteriormente facilitar el desarrollo de los cursos de acción para las famiempresas.

En cada uno de los diagramas se trabajó una relación de porcentaje de muchos triviales y pocos importantes. Para las empresas de manufacturas, dado la cantidad de áreas, se definió trabajar con una relación 60/40, el resultado es atacar 3 de 11 correspondientes al 27.3% de las áreas que concentran el 51.6% de los problemas; para las empresas comercializadoras y de servicios, se mantiene la relación 80/20, dando como resultado las 4 áreas visualizadas en los Gráficos 7 y 8 respectivamente.

Cada espina de pescado representa 1 nivel del porqué, respondiendo sucesivamente a la pregunta hecha, facilitando la determinación de las posibles causas-raíces de los diferentes problemas asociados a las áreas que se trabajaron como dimensiones del efecto.

A continuación se muestran los diagramas propuestos para cada uno de los tipos de empresa.

7.4.1 Diagrama para famiempresas manufactureras.

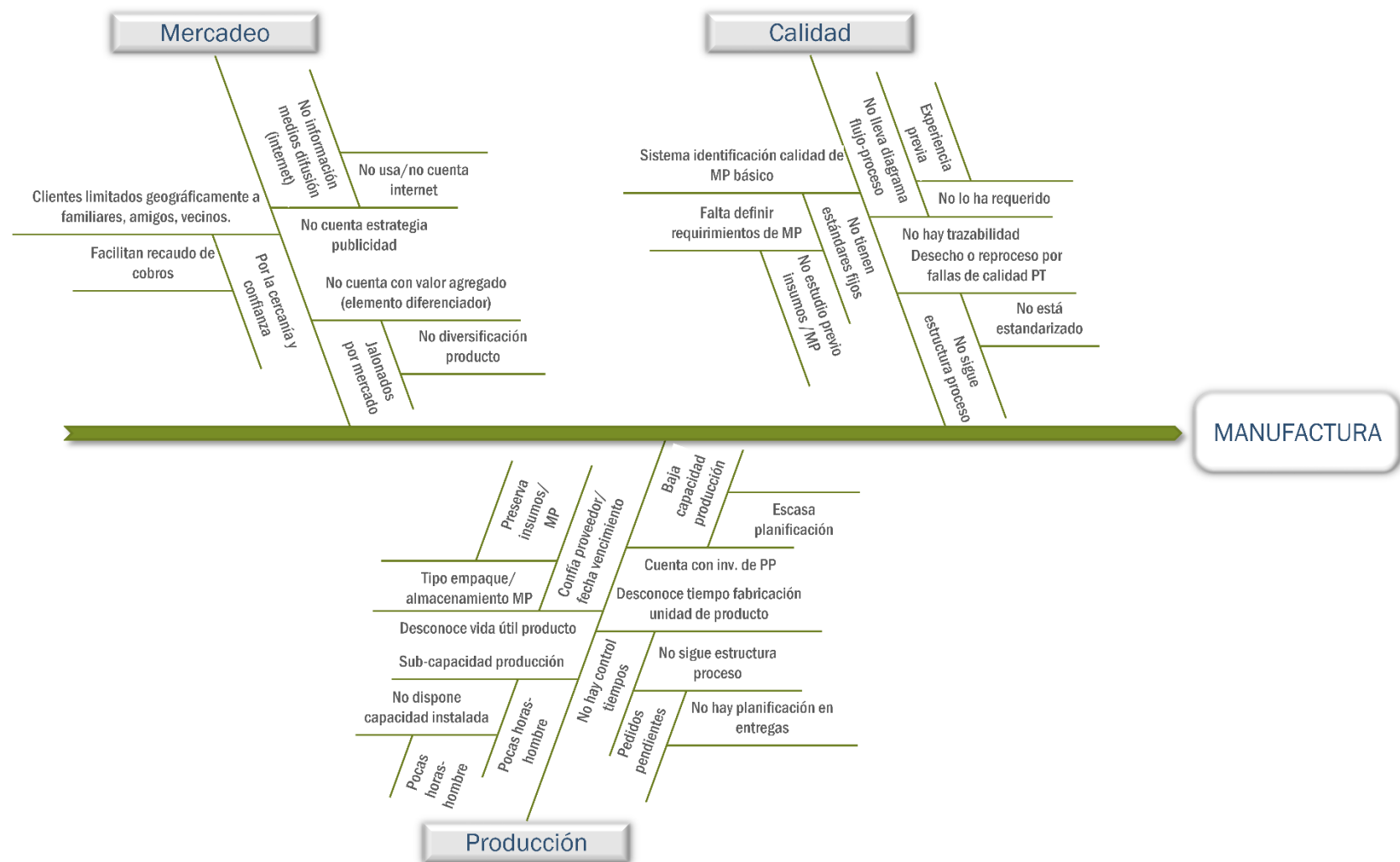


Figura 6. Diagrama Ishikawa para famiempresas manufactureras.

7.4.2 Diagrama para famiempresas comercializadoras.

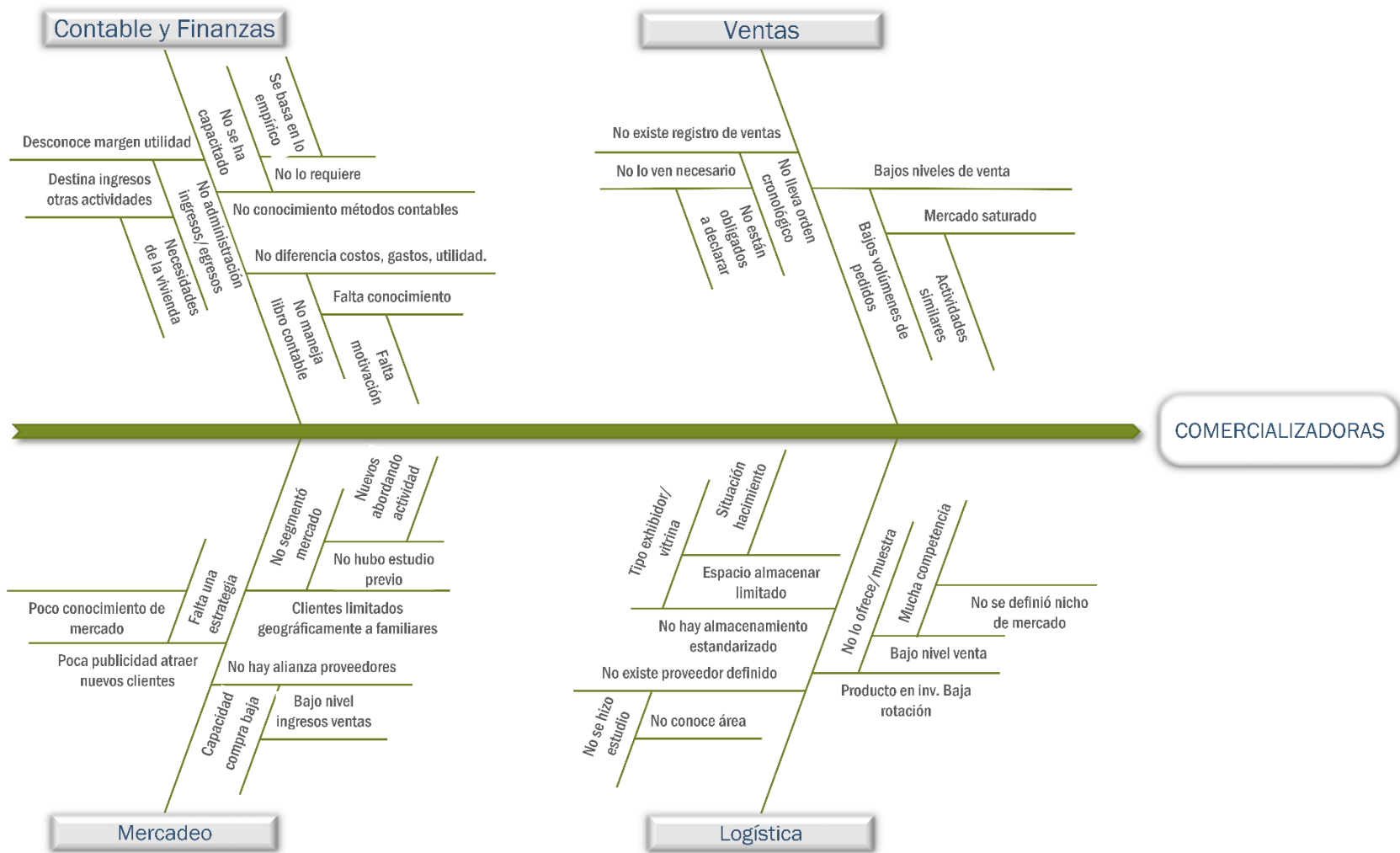


Figura 7. Diagrama Ishikawa para famiempresas comercializadoras.

7.4.3 Diagrama para famiempresas de servicios.

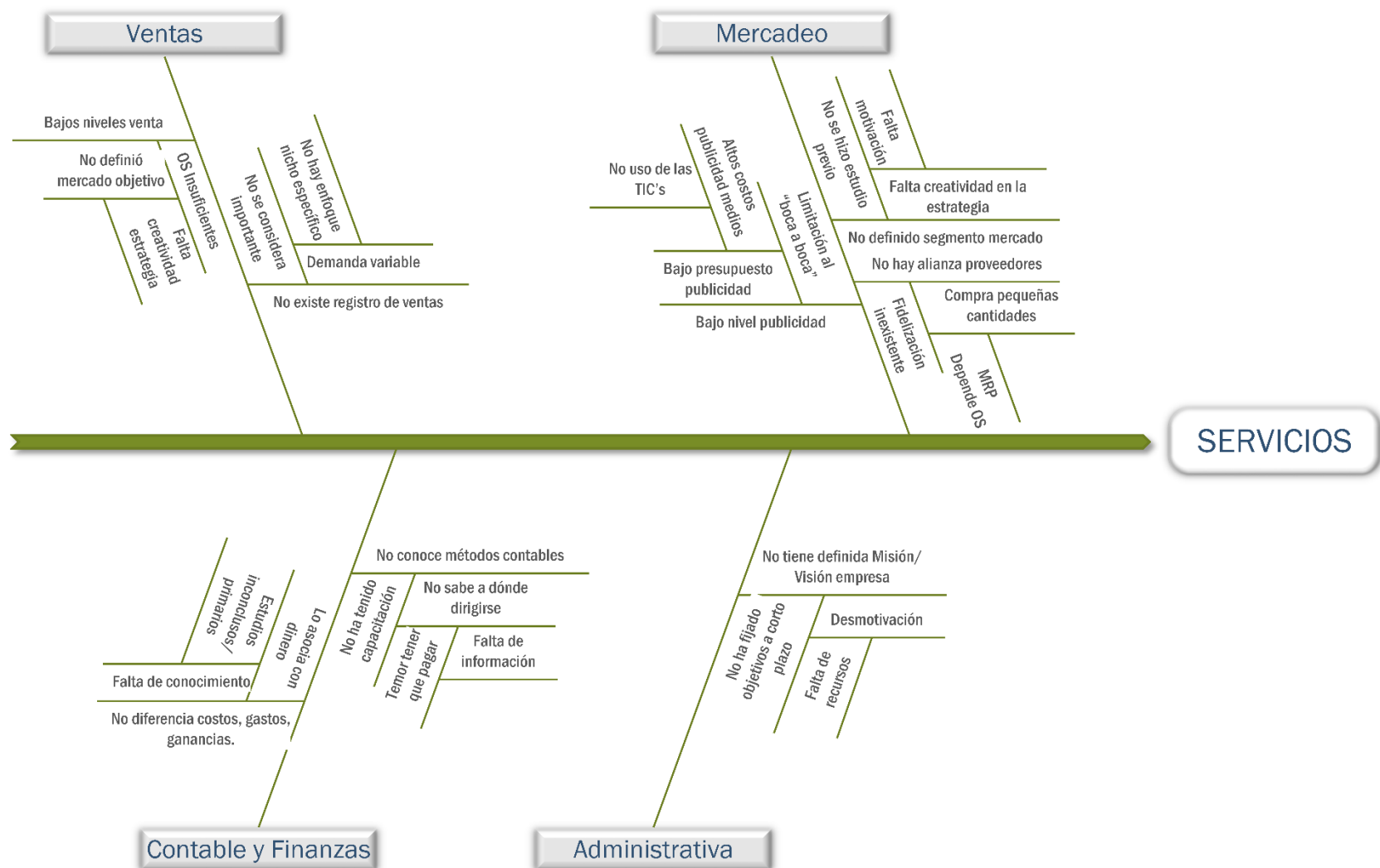


Figura 8. Diagrama Ishikawa para empresas de servicios.

8. Resultados

8.1 Cursos de acción propuestos

A partir de los diagramas de Ishikawa, se proponen cursos de acción mediante diagramas de árbol para facilitar la comprensión y análisis de la información por parte del lector y, por consiguiente llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas que les permitirá encaminar un proceso de mejora continua hacia unos objetivos previamente trazados en el plan estratégico, definidos en el corto, mediano y largo plazo. Sin embargo, se aclara que éstos sólo pueden ser viables si existe un compromiso del famiempresario por adquirir destrezas y conocimientos ligados al proceso administrativo y si coexiste un acompañamiento por parte del CPS para fomentar el control de los procesos que se desarrollan dentro de la UP.

En el instrumento se puede analizar que si se realiza la lectura de izquierda a derecha se responde a la pregunta ¿Cómo se logra? Y si la lectura se realiza de derecha a izquierda se responde la pregunta ¿Por qué se debe hacer? (Hoyos, 2014)

En consecuencia, para la construcción de los cursos de acción, se unificaron por áreas en común de cada una de las actividades de las famiempresas, tales como: mercadeo, contabilidad y finanzas, producción, logística, calidad, ventas y área administrativa.

8.1.1 Mercadeo.

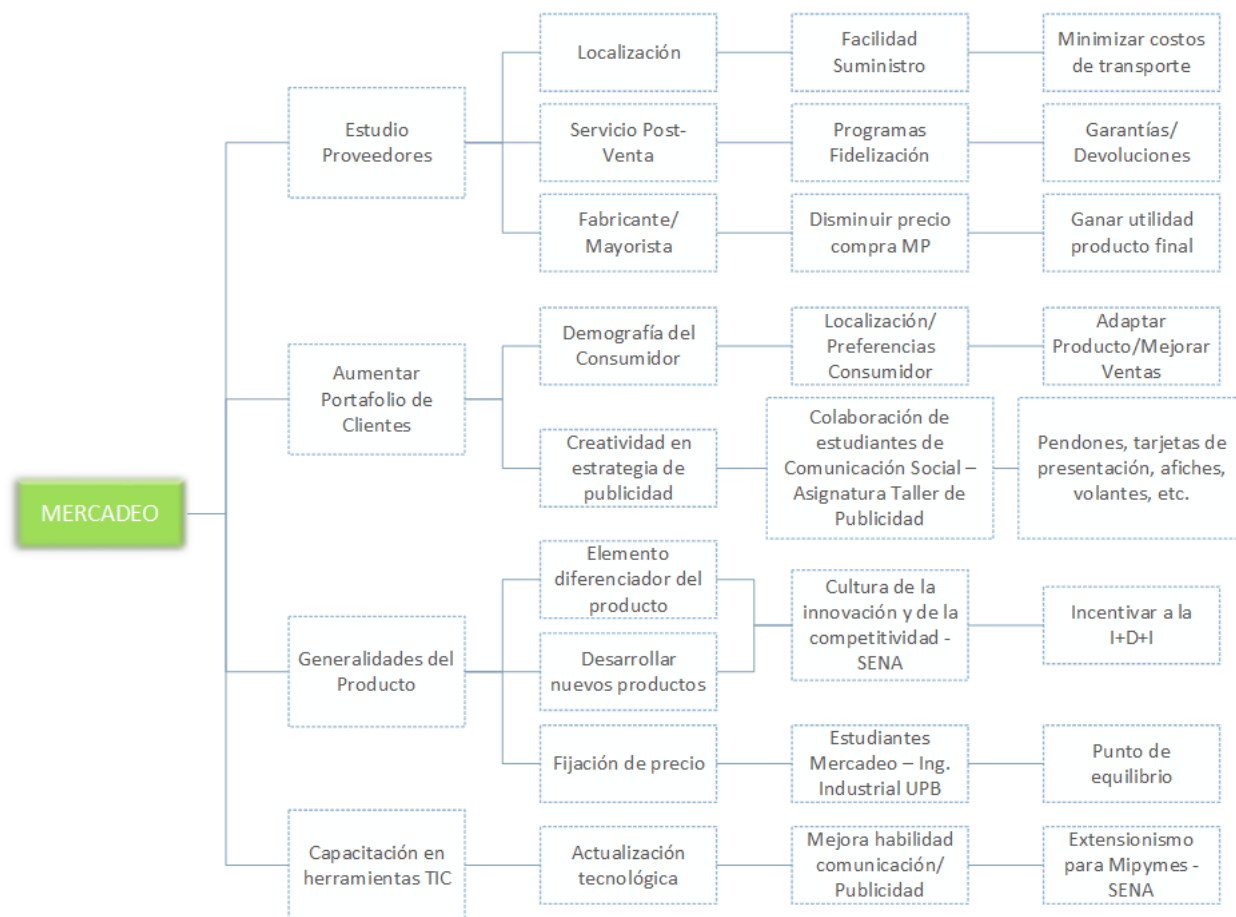


Figura 9. Diagrama de árbol para el área de mercadeo.

Una forma de actualizarse en mercadeo es asistir a ferias que sirven como vitrinas empresariales y a su vez una gran herramienta para que mini, pequeños y medianos empresarios muestren sus productos y aprovechen la gran actividad de oferta y demanda concentrados en un mismo espacio para realizar contactos con los diferentes actores de la cadena productiva.

(Vanguardia.com, 2015)

En las cámaras de comercio se puede visualizar el calendario expuesto para las diferentes ferias estratificadas por sectores o multisectoriales de la economía, así como páginas web,

destacando algunas: expoartesanas.com, origencolombia.com, cenfer.com, feriado.com y, corferias.com.

8.1.2 Contable y Finanzas.

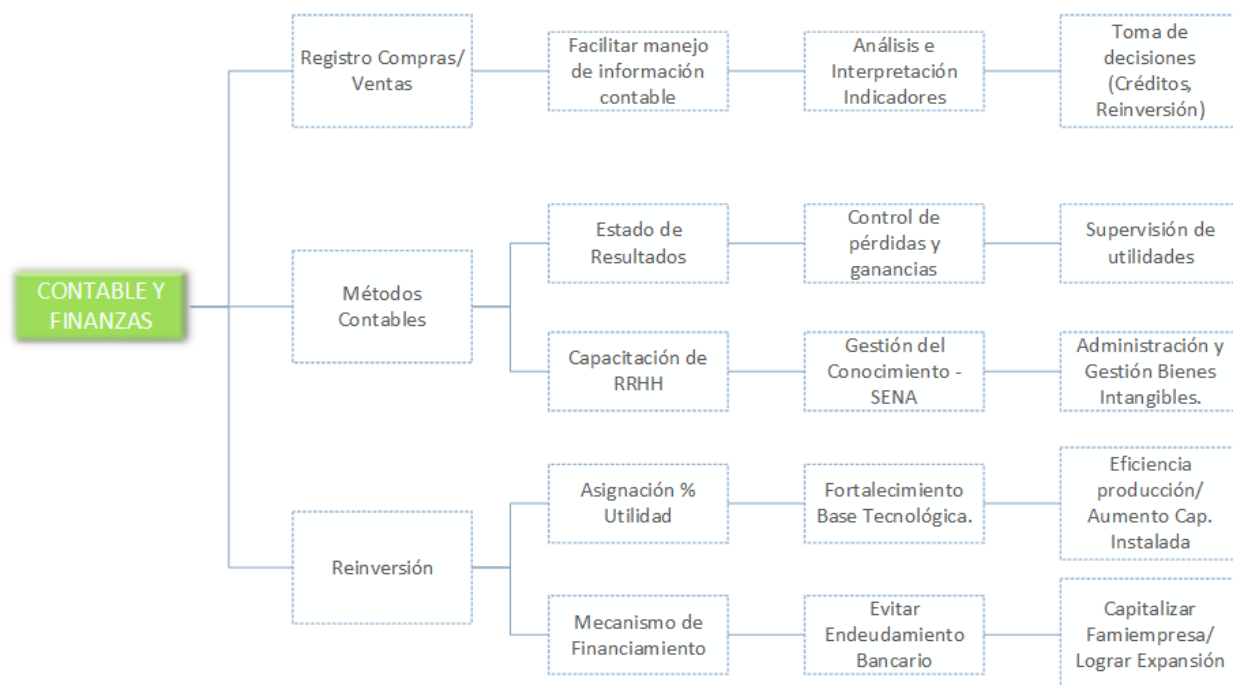


Figura 10. Diagrama de árbol para el área contable y finanzas.

El SENA pone a disposición formación orientada a preparar a las personas para desempeñar oficios y ocupaciones requeridas por los sectores productivos y sociales, con el fin de satisfacer necesidades del nuevo talento o de cualificación de trabajadores -que estén o no vinculados al mundo laboral-, en los niveles operativo, técnico o tecnológico.

8.1.3 Ventas.

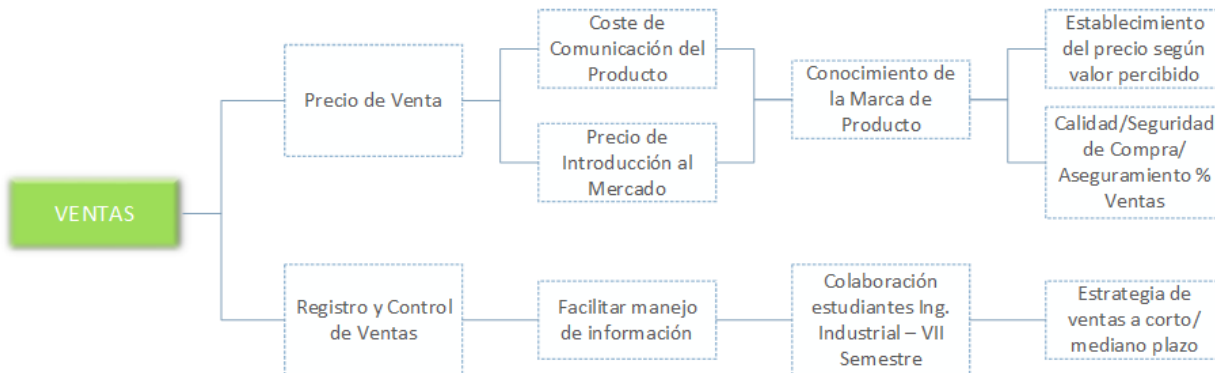


Figura 11. Diagrama de árbol para el área de ventas.

8.1.4 Administrativo.

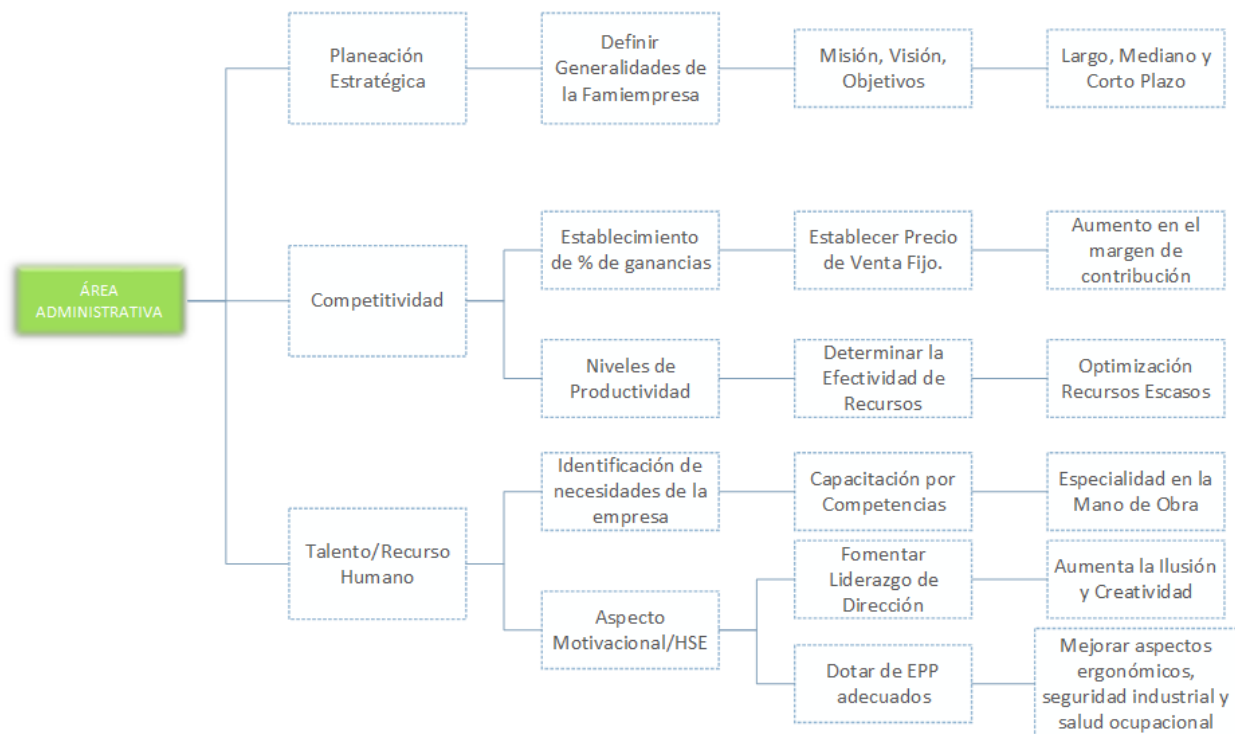


Figura 12. Diagrama de árbol para el área administrativa.

El SENA ofrece programas de formación complementaria orientados a actualizar los conocimientos, las habilidades y destrezas de las personas en oficios u ocupaciones requeridas en los niveles operativo, técnico, o tecnológico, con el propósito de mejorar el desempeño. De esta

manera los famiempresarios podrían adquirir competencias cognitivas, socio-afectivas y comunicativas para aplicar el conocimiento técnico y tecnológico que solucione problemas estratégicos del área, que coordine y supervise actividades interdisciplinarias entre los campos.

El conocimiento del documento CONPES permite esclarecer los lineamientos generales del manejo económico y los intereses del país para lograr desarrollo social y posicionarse a nivel competitivo. Tiene múltiples funciones y da visión del panorama de la economía por sectores, en los cuales se puede dar aprovechamiento indirecto de los recursos que destina el gobierno para el desarrollo económico y social mediante una planeación estratégica y competitiva de las directrices y actividades microeconómicas de las famiempresas.

8.1.5 Logística.

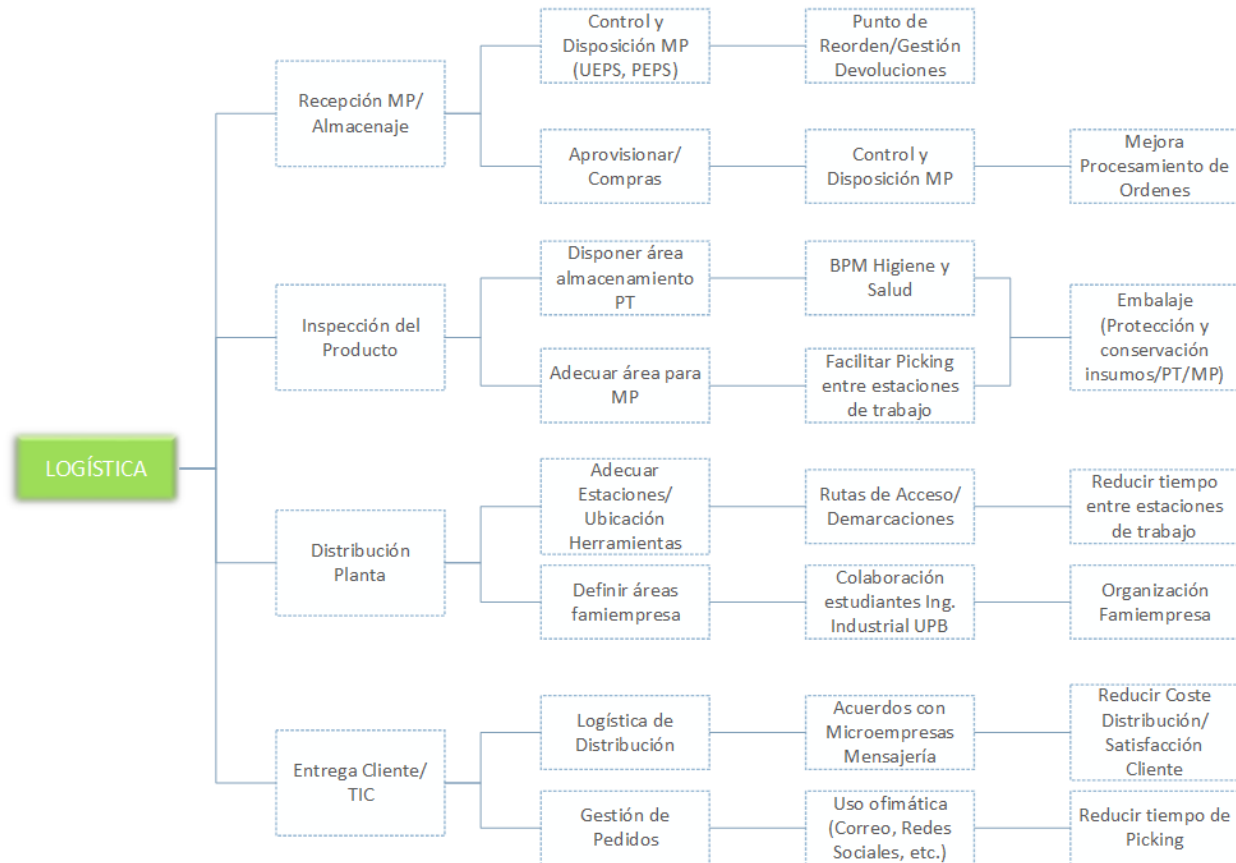


Figura 13. Diagrama de árbol para el área logística.

Con el apoyo de los estudiantes de Ingeniería Industrial y la prestación de las instalaciones del CPS de la Universidad Pontificia Bolivariana, se propone secundar la formación de los famiempresas con potencial de crecimiento en las diferentes áreas a forma de “Escuela de Empresa”, dando aprovechamiento a los conocimientos de los estudiantes en formación de semestres más altos en las áreas propuestas para los cursos de acción con asignaturas como: Estudio del Trabajo, Diseño y Planeación de Instalaciones, Logística de distribución, para logística; Planeación y Control de la Producción, para el área de producción y

Gestión y Control de la Calidad, todo ello bajo el arbitramiento de los docentes de las respectivas asignaturas.

8.1.6 Producción.

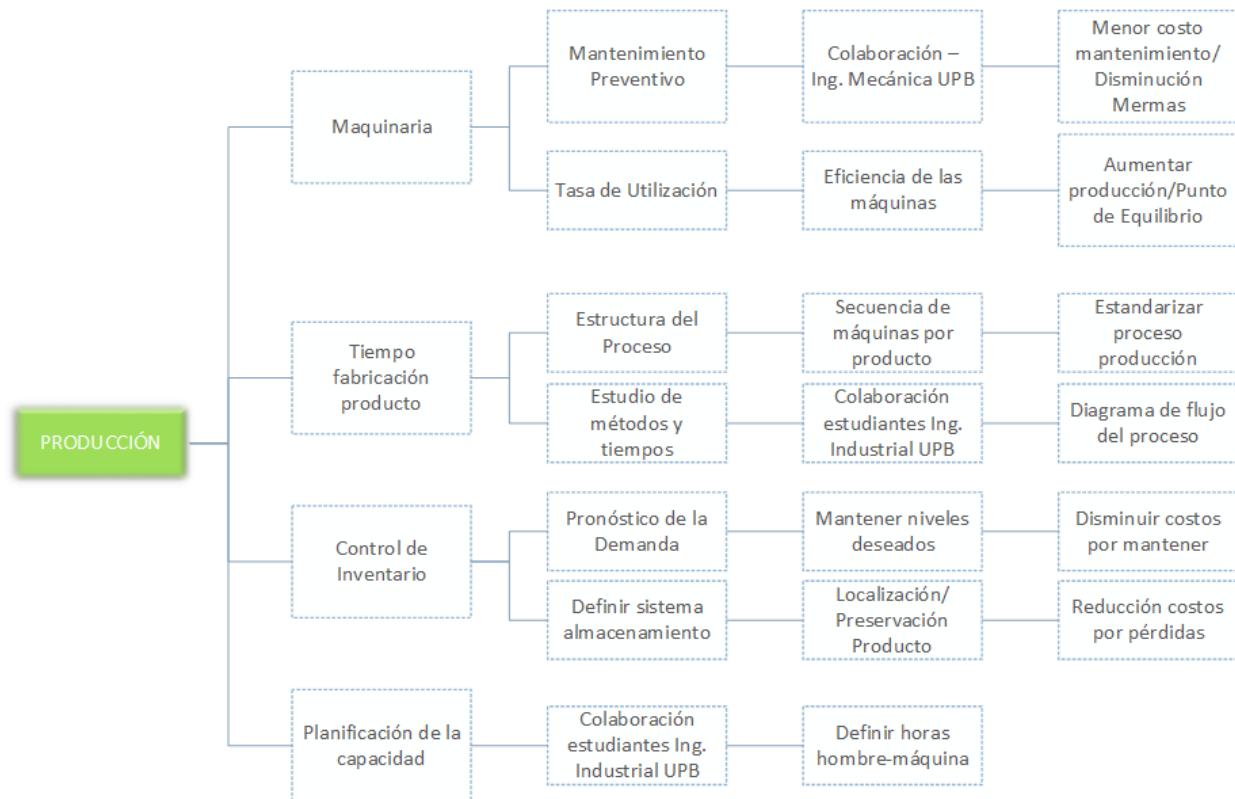


Figura 14. Diagrama de árbol para el área de producción.

8.1.7 Calidad.

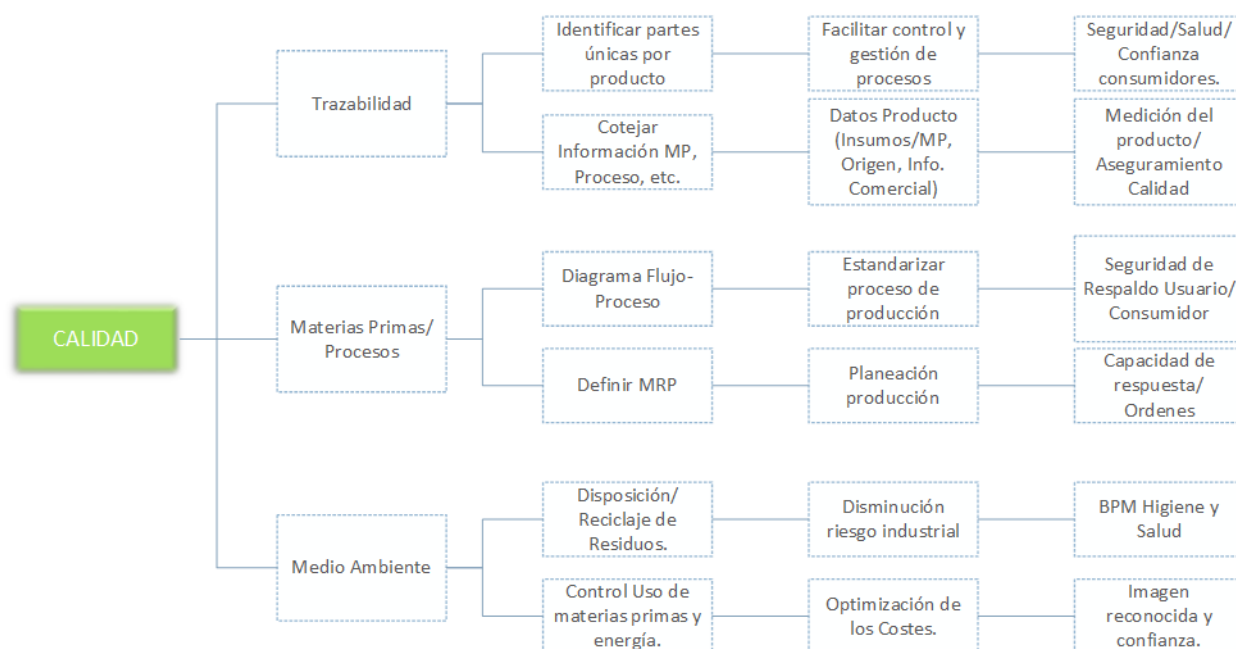


Figura 15. Diagrama de árbol para el área de calidad.

8.2 Propuestas y recomendaciones para la calidad de vida y el programa RIE

- Si bien el desplazamiento forzado provoca el descenso abrupto en la calidad de vida debido a la pérdida de activos y la destrucción de la red comunal, la incorporación de éstas familias en programas estatales como el programa RIE, NO garantiza la reconstrucción de su bienestar si no existe un acompañamiento que vigile la productividad de los activos restituidos por parte del gobierno. Es por ello que se recomienda la creación de un “Programa de Generación de Ingresos” que permita la efectividad del programa RIE y que no sólo aumente el desarrollo humano de las familias si no que elimine la dependencia gubernamental.

- El capital semilla adjudicado por el programa RIE se convirtió en el principal productor de sustento alimenticio de las familias, sin embargo, con el objetivo de éste contribuya en otras áreas del bienestar básico del ser humano, se recomienda al Departamento de Proyección Social DPS del municipio de Piedecuesta fortalecer la capacidad de los hogares desplazados para generar ingresos, mediante la capacitación de éstos en programas que fomentan las Buenas Prácticas de Manufactura, la Publicidad Efectiva y Principios de Administración que les facilite ganar clientes y aumentar sus ventas.

9. Conclusiones

- Al observar el Anexo K, Ilustración 15 podemos afirmar que las UP comercializadoras presentan baja rotación de inventarios, el cual oscila de 2 a 3 meses, razón por la cual se recomienda desarrollar estrategias de penetración de mercados, para ello se recomienda acceder a los (programas que el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) ofrece a la comunidad, en donde existen cursos como Mercadeo y Ventas que no requieren nivel educativo previo para acceder a ellos, así mismo diversificar su sistema de difusión y publicidad.
- A pesar de que sólo el 13,33% de las UP expresaron haber perdido los activos suministrados por el programa RIE (Anexo L, Ilustración 18), se expresó el deseo de retomar actividades comerciales en la misma actividad económica; una de ellas es la empresa FRUTOS DEL MAR a la que se le recomienda solicitar financiación a entidades para la adquisición de materia prima y lograr el retorno a sus actividades.
- Se puede afirmar que la empresa de Tabacos cuenta con gran potencial y que éste podría ser afianzado con estrategias de desarrollo de mercados que le permitan alcanzar nuevos sectores de ventas con los productos actuales.
- El 75% de las empresas de manufactura son aquellas relacionadas con la producción y comercialización de comida rápida, las cuales presentan problemas con la calidad del producto. Estas empresas deben desarrollar un régimen operativo que les permita vigilar y controlar la trazabilidad de la materia prima desde que es adquirida hasta convertirse en el producto final, así como la creación del flujo de proceso que les permita estandarizar el producto.

- Se puede concluir que la empresa de servicios, está limitada al mercado actual y las condiciones administrativas que ésta considera pertinentes, no son las más adecuadas para mantenerse en el entorno. Se recomienda una estrategia de desarrollo de productos con el fin de diversificar la oferta a sus clientes y restablecer el mercado así como la capacitación en técnicas contables y administrativas que le permitan lograr calcular el valor óptimo de la prestación de sus servicios.
- A pesar del desarrollo de programa de apoyo a la comunidad vulnerada, como el desarrollado por parte del Departamento de la Prosperidad Nacional (RIE), bajo esta investigación se revela que la entrega de ayudas monetarias o materiales a las famiempresas, sólo puede aumentar la calidad de vida y favorecer la autonomía familiar cuando existe un acompañamiento y control de las actividades desarrolladas a través de la capacitación y la retroalimentación de las labores administrativas de cada una de las UP.

10. Recomendaciones

- En aras de la transparencia en los procedimientos se recomienda tener en cuenta las cotizaciones facilitadas por cada uno de los famiempresarios previo a la entrega de las ayudas, dándole participación y dinamismo en la definición de los programas y proyectos para su restablecimiento en la gestión de los recursos que serán entregados a su disposición.
- Poner en práctica los cursos de acción propuestos en los dos proyectos de investigación, manteniendo el asesoramiento y arbitramento en el cumplimiento de los cursos de acción.
- Se recomienda fortalecer los programas de capacitación laboral del DPS, focalizar las áreas de conocimiento de la población y cualificar las competencias de conocimientos previos, es decir, destrezas y habilidades de la población, permitiendo facilitar la inserción al mercado trabajando en lo que ya tienen cierto grado de pericia, en el momento de la entrega de ayudas.
- A la Administración Pública se recomienda dar seguimiento a las operaciones de entrega de recursos, potenciando la transparencia y permitiendo entregas reales para las personas en situación de desplazamiento y su núcleo familiar.

REFERENCIAS

- ACNUR. (2015, 18 de Junio). El desplazamiento de población por guerras y persecución alcanza el nivel más alto jamás registrado [en línea]. ACNUR Noticias. Recuperado el 19 de Junio de 2015, de: <http://www.acnur.org/t3/noticias/noticia/el-desplazamiento-de-poblacion-por-guerras-y-persecucion-alcanza-el-nivel-mas-alto-jamas-registrado/>
- Ahumada, C., Moreno, A., Sánchez, J., Mantilla, S., White, F., Ríos, N. y Cubides, A. M. (2004). *El desplazamiento forzado de colombianos hacia Ecuador en el contexto del plan Colombia*. (1ª ed.) Colombia: CEJA Centro Editorial Javeriano.
- Alcaldía del El Bague, Antioquia. *Guía práctica: Protocolo de participación efectiva de las víctimas*. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas [versión electrónica]. Recuperado el 14 de Diciembre de 2014, de: <http://elbague-antioquia.gov.co/>
- Anderson, M. (2009). *Acción sin daño: cómo la ayuda humanitaria puede apoyar la paz o la guerra. Traducido al español por Jacques Mérat*. (2ª ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones Ántropos Ltda.
- Andrade, José A., and Sicachá, Maira A. Indicators of individual and community mental health in women-headed households in situations of forced displacement in the department of Quindío. *Ágora U.S.B.* [online]. 2012, vol.12, n.1, pp. 61-75. ISSN 1657-8031.
- Ánfora. (2015). *Programa Asistencia Legal a la Población Desplazada en Consultorios Jurídicos*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2014, de: <https://anfora.co/>

ANSPE. (2014). *MOR Manual de ofertas y rutas*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2015, de:

<http://www.anspe.gov.co/>

Arango, M. (2005). *Manual de cooperativismo y economía solidaria*. (1ª ed.) Colombia:

Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.

Armesto, O. y Quintero, J. (2012). *Caracterización de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la clínica nuestra señora de la torcoroma en la ciudad de Ocaña*. Tesis de Administración de Empresas. Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña, Colombia.

Arnoletto, E. J. (2007). *Administración de la producción como ventaja competitiva*. (1ª ed.)

España: Editorial Académica Española.

Bonilla Castro E., Hurtado Prieto J. y Jaramillo Herrera C. (2009). *La investigación*.

Aproximaciones a la construcción del conocimiento científico. (1ª ed.) Colombia:

Alfaomega.

Cavanillas, M. (2007, 22 de Junio). *Intervención en crisis en comunicación de fallecimiento e inicio del duelo*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2014, de:

<http://www.luriapsicologia.com/mediateca/>

Cabrera, P. (dir.), Malgesini, G. y López, A. (2002). *Un techo y un futuro: buenas prácticas de intervención social con personas sin hogar*. (1ª ed.) Barcelona, España: Icaria editorial.

CulturaEmedellín. (2014). *Famiempresas: fuente importante de la economía colombiana*.

Recuperado el 11 de Diciembre de 2014, de: <http://www.culturaemedellin.gov.co/>

Díaz, E. J. (2004) *La relación universidad-empresa en materia de investigación*. (1ª ed.) Sevilla, España: Universidad de Sevilla secretaría de publicación.

Departamento Nacional de Planeación. (2010). *Bases del plan de desarrollo 2010 – 2014* “Prosperidad para todos”. Recuperado el 25 de Septiembre de 2015, de:
http://www.cna.gov.co/1741/articles-311056_PlanNacionalDesarrollo.pdf

Everly, G. S. and Mitchel, J. T. (1999). *Critical incident stress management (CISM): A new era and standard care in crisis intervention*. (2ª ed.). Ellicot City, United States: Chevron Publishing.

FUPAD Colombia. (2013). *Ruta de Ingresos y Empresarismo*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2014, de: <http://rutadeingresosyempresarismo.blogspot.com/>

FEAPS. (2013). *Intervención: Protocolo de actuación ante conductas desafiantes graves y uso de intervenciones físicas*. Profesionales Fundación Uliazpi. Recuperado el 11 de Diciembre de 2014, de: <http://www.feaps.org/>

Fundación para la Cooperación Synergia. (2014). *Acción sin daño como aporte a la construcción de paz: Propuesta para la práctica*. United Nations Development Programme. Recuperado el 17 de Diciembre de 2014, de: <http://www.undp.org/content/>.

Grande. I. y Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. (1ª ed.) Madrid, España: ESIC Editorial.

Hueras, O., García, L., Leonhardt, M., Riedle, P. y Serrano, J. F. (2006). *Tomo I Prácticas sensibles a los conflictos y la paz: contribuciones conceptuales y ejemplos de aplicación*. (1ª ed.). Colombia: Pretextos Ltda.

- Hoyos, William. (2010). *Un libro de calidad*. (1ª ed.). Bucaramanga, Colombia: División Editorial y de Publicaciones UIS
- International Relief & Development. (2014). *Diseño y ejecución de la evaluación final de resultados del proyecto “Cerrando brechas para la asistencia humanitaria de víctimas de desplazamiento forzado en Colombia (2011 - 2014)”*. Colombia.
- Jiménez, S., Díaz, M. R., Lanutti, A., Serrano, G. y Venegas, R. (2006). *Desplazamiento forzado y cooperación internacional: operación prolongada de socorro y recuperación, Cartagena, período 2000-2005*. (1ª ed.) Cartagena de Indias, Colombia: Pregón Ltda.
- La importancia de las ferias como vitrinas empresariales. (20 de Noviembre de 2014). Vanguardia Liberal. Recuperado de <http://www.vanguardia.com/>
- Malhotra, Naresh K. (2004). *Investigación de Mercados: un enfoque aplicado*. (4ª ed.) México: Pearson Educación.
- Manzano, Ana María., y Mejía, Wendy Marcela. (2014). *Programa Ruta de Ingresos y Empresarismo (RIE): caracterización y seguimiento al grupo uno de unidades productivas en el municipio de Piedecuesta, Santander*. Tesis de Ingeniería Industrial. Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga.
- Meier, J. R. (2007) ¿Por qué son víctimas las personas desplazadas? En: Boletín Hechos del Calle. Año 3. Marzo 3 de 2007. PNUD.
- Microsoft Corporation. (2015) *¿Qué es Excel?* Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de: <https://support.office.com/es-hn/article/>

- Moreno, H. M. (2011). La relación del desarrollo: universidad-gobierno-empresa. Caso comparativo México, Corea y China. *Portes*, 5(10), 67-88. Recuperado el 07 de Marzo de 2015 de la base de datos EBSCO.
- Naranjo, G. (2001). El desplazamiento forzado en Colombia. Reinención de la identidad e implicaciones en las culturas locales y nacionales. *Scripta Nova* 94(1), 1-100. Recuperado el 07 de Marzo de 2015, de: <http://www.ub.edu/geocrit/sn-94-37.htm>
- PNUD. (2014). *Brechas en la calidad de vida de los desplazados en Colombia*. Red Nacional de Información. Recuperado el 25 de Septiembre de 2015, de: <http://goo.gl/8p23Q6>
- Porrel, M. (2008). *Recursos humanos: dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. (3^a ed.) Madrid, España: ESIC Editorial.
- Sampieri, R. (2003). *Metodología de la investigación*. (1^a ed.) D.F., México: Editorial McGraw Hill.
- Sánchez, A. (2010). *Introducción: ¿qué es caracterizar?* Medellín, Fundación Universitaria Católica del Norte.
- Segovia, A. y Melgarejo, Z. (2011). La famiempresa, un sistema vivo y abierto de desarrollo socioeconómico. *Tendencias* 12(2), 181-199.
- Tapia, M. A. (2010). *Aplicación de la ley de Pareto en los recursos humanos de la policía judicial*. Tesis de Tecnólogo en Investigación de Policía Judicial. Instituto Superior Tecnológico Policía Nacional – Quito, Ecuador.

Unidades Productivas. (2013). *Unidades productivas*. Recuperado el 07 de Marzo de 2015, de:

<http://www.unidadesproductivas.com/detalle.php?a=unidades-productivas&t=3&d=32>

Universidad de Córdoba. (s.f.). *Diseño de encuestas*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2015,

de: <http://www.uco.es/>

Vásquez, Olga del Pilar. *Especialización Acción Sin Daño y Construcción de Paz: Sensibilidad al conflicto. Principios, estrategias metodológicas y herramientas*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el 14 de Noviembre de 2014, de: <http://bivipas.info/>

Vela, M. M., Rodríguez, J. E., Rodríguez, A. L. y García, L. M. (2011). *Acción sin daño como aporte a la construcción de la paz: propuesta para la práctica*. (1ª ed.) Colombia: Armonía Impresores.

Verdoy. P. J., Mahiques, J. M., Pellicer, S. y Prades, R. S. (2006). *Manual estadístico de calidad: teoría y aplicaciones*. (1ª ed.) España: Universitat Jaume I.

ANEXOS

Anexo A. Formato de encuesta UP comercializadoras

Fecha: ___/___/___

ENCUESTA COMERCIALIZADORAS

MÓDULO I: IDENTIFICACIÓN DEL MICROEMPRESARIO

Nombres: _____ Apellidos: _____
 Dirección: _____
 Número telefónico (fijo): _____ Número telefónico (celular): _____
 Cédula: _____

MÓDULO II: DATOS DE LA UNIDAD PRODUCTIVA

1. Nombre de la empresa:
2. Ubicación actual de la Unidad Productiva:
3. ¿La empresa se encuentra registrada ante la cámara de comercio? Sí No No.Registro: _____
4. Actividad económica inicial: _____ Actividad económica actual: _____
5. Productos que ofrece:
6. Quién dirige la empresa:
7. ¿Cuántos empleados trabajan en la empresa?
8. ¿Cuántos de sus empleados son? Familia Amigos Otros ¿Quiénes?
9. ¿Sus empleados devengan salario? Sí No Si la respuesta es No pase a la pregunta 11
10. Si la respuesta anterior es Sí, ¿Cuánto es el salario promedio de sus empleados?
11. ¿Su personal es constante en la empresa o tiende a cambiar? Si es así, ¿cada cuánto?
12. ¿Cuántas horas se trabajan en el día?
13. ¿Cuántas unidades de cada producto vende en el día?
14. ¿Lleva un registro de las unidades que vende diariamente? Sí No (en dinero y en cantidad):
15. ¿Sabe quiénes son sus clientes? Sí No Si la respuesta es sí, ¿Quiénes son?
16. ¿Dónde se encuentran ubicados sus clientes?
17. ¿Sabe cuántas unidades le compran sus clientes? Sí No Si la respuesta es Sí, ¿Qué cantidades?
18. ¿Su empresa terceriza servicios o procesos? Sí No Si la respuesta es sí, ¿Qué terceriza y con quién?
19. ¿Cuenta con productos en inventario? Sí No Si la respuesta es No, pase a la pregunta 21
20. Si la respuesta anterior es sí, ¿Cuánto tiempo han estado en inventario?
21. ¿Su empresa tiene misión y visión? Sí No Si la respuesta es No, pase a la pregunta 23
22. Si la respuesta anterior es sí, ¿Sus empleados tienen conocimiento de la misión y la visión? Sí No

23. ¿El personal con el que cuenta es especializado? Sí No ¿Qué formación académica tienen?
24. ¿Cómo selecciona el personal de la empresa?
- Relación familiar
Experiencia laboral
Formación académica
Recomendación de conocidos
Otra ¿Cuál?
25. ¿Su empresa genera desechos sólidos? Sí No Si la respuesta es No, pase a la pregunta 27
26. Si la respuesta anterior es sí, ¿qué hacen con los desechos sólidos de la empresa?
27. ¿Su empresa genera desechos líquidos? Sí No Si la respuesta es No, pase a la pregunta 29
28. Si la respuesta anterior es sí, ¿qué hacen con los desechos líquidos de la empresa?
29. ¿Cuenta con algún método para identificar los productos próximos a cumplir su fecha de vencimiento?
30. ¿Cada cuánto compra productos para la comercialización?
31. ¿El proveedor entrega los pedidos en sus instalaciones o usted debe recogerlos en las instalaciones de su proveedor?
32. ¿Cuánto es el costo de transporte de los productos?
33. ¿Cuenta con un proveedor fijo para realizar sus compras? Sí No
34. ¿Cómo realiza la distribución de sus productos?
35. ¿Cuánto le cuesta la distribución de sus productos?
36. ¿Dónde almacena los productos?
37. ¿Cuenta con algún método de almacenamiento estandarizado? Sí No
38. ¿Vende los productos dependiendo de la fecha de compra? Sí No
39. ¿Se han registrado accidentes en la empresa?: Sí No Si la respuesta es sí, ¿De qué tipo?
40. ¿Ha sentido alguna molestia física al momento de realizar sus actividades? Sí No ¿Cuál?
41. ¿Tiene conocimiento de algún método contable? Sí No ¿Lo aplica? Sí No ¿Cuál?
42. ¿Sus empleados cuentan con seguridad y prestaciones sociales?: Sí No
43. ¿Cómo es el método de pago a sus empleados?

44. ¿Existen factores de riesgo (FR) en la empresa? Sí No ¿De qué tipo?

FR Físico

Energía Mecánica

Ruido Vibraciones Presión Barométrica

Energía térmica

Frío Calor

FR Químico

Gases vapores Aerosoles Líquidos Sólidos

Condiciones Ergonómicas

Cargas estáticas Cargas Dinámicas

FR Biológico

Animales Vegetales Fungal Protista

Condiciones de Seguridad

FR mecánico FR locativo FR físico FR químico FR eléctrico

MÓDULO III: ACTIVOS ADQUIRIDOS POR MEDIO DEL PROGRAMA RIE

45. ¿Qué activos recibieron por medio del programa RIE?
46. ¿Cuándo recibieron los activos?
47. ¿Dónde fueron entregados los activos? Casa Punto de entrega Otro
48. ¿Recibieron todos los activos solicitados en el programa? Sí No Si la respuesta es Sí, pase a la pregunta 50
49. Si la respuesta anterior es no, ¿Cuáles no recibió?
50. ¿La calidad de los activos era la esperada? Sí No
51. ¿Conservan los activos que recibieron por medio del programa RIE? Sí No algunos ¿Por qué?
52. Si no conserva los activos, ¿Cuándo dejó de tenerlos?
53. ¿Utiliza todos los activos que recibió con el programa? Sí No ¿Por qué?
54. ¿Sabe cuánto es esa ayuda en dinero?
55. ¿Cómo ha contribuido a mejorar su vida el recibir las ayudas? ¿Cuál ha sido el impacto en su familia y su negocio el haber recibido los activos?
56. ¿Después de la ayuda ha adquirido otros activos? Sí No Si la respuesta es Sí, ¿cuáles ha adquirido?
57. ¿Ha recibido activos de otros programas? Sí No ¿Cuáles?
58. ¿Con cuál programa ha recibido esos activos?
59. ¿Actualmente recibe ayuda de otros programas de apoyo a la comunidad? Sí No ¿Cuál?
60. ¿Cambiaron de vivienda luego de adquirir los activos? Sí No Si la respuesta es No, pase a la pregunta 62
61. Si la respuesta anterior es sí, Estrato socioeconómico anterior: Estrato socioeconómico actual:
62. Motivo del cambio de domicilio:

MÓDULO IV: IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA

63. ¿El lugar donde está ubicada la UP es?

- Casa propia Casa arrendada Local propio Local arrendado
 Parte de una casa arrendada Otro ¿Cuál?

64. ¿La UP está ubicada en el lugar de residencia? Sí No

65. ¿Cuántas personas residen en la casa?

66. ¿Cuántas habitaciones tiene la casa?

67. ¿De cuántos niveles es la casa?

68. ¿Con cuáles de los siguientes servicios públicos contaba su vivienda?

- Agua y alcantarillado
 Energía eléctrica
 Aseo
 Gas natural Cilindro
 Teléfono
 Internet
 Televisión por cable Televisión satelital

69. ¿Con cuáles de los siguientes servicios públicos cuenta su vivienda?

- Agua y alcantarillado
 Energía eléctrica
 Aseo
 Gas natural Cilindro
 Teléfono
 Internet
 Televisión por cable Televisión satelital

70. ¿Cuántos televisores tiene su vivienda?

71. ¿Cuántos computadores tiene su vivienda?

72. ¿Cuántos baños tiene su vivienda?

73. ¿Cuántos de los miembros de la familia cuentan con teléfono celular?

74. ¿Qué tipo de celular? Tradicional Smartphone

75. ¿Usted o su familia tenían acceso a la educación antes de recibir la ayuda?: Sí No ¿Por qué?

76. Si la respuesta anterior es sí, ¿Qué nivel académico cursaban?

- Kínder Primaria/bachillerato Técnico Tecnólogo Universitario

77. ¿Usted o su familia tienen acceso a la educación después de recibir la ayuda? Sí No ¿Por qué?

78. Si la respuesta anterior es sí, ¿Qué nivel académico cursan?

- Kínder Primaria/bachillerato Técnico Tecnólogo Universitario

79. ¿Se encontraban afiliados a un seguro médico antes de recibir la ayuda? Sí ¿Cuál? No ¿Por qué?

80. ¿Se encuentran afiliados a un seguro médico después de recibir la ayuda? Sí ¿Cuál? No ¿Por qué?:

MÓDULO V: OTRAS PREGUNTAS DE INTERÉS

87. ¿Usa elementos de seguridad para realizar sus actividades productivas? Sí No ¿Cuáles?
88. ¿Cuál es el protocolo previo al iniciar las actividades productivas? (higiene, seguridad, orden):
89. ¿Cómo revisa que los productos cuentan con la calidad necesaria para ser comercializados?
 Visual Gustativa Olfativa Auditiva Resistencia Otra, ¿Cuál? Ninguna
90. ¿Se ha puesto de acuerdo con un proveedor para obtener algún tipo de beneficio? Sí No
91. ¿Qué tipo de acuerdo? Por ejemplo: Descuentos Domicilio gratis Otros
92. ¿Qué métodos utiliza para captar nuevos clientes?
 Boca a Boca Tarjetas Redes Sociales Páginas Web Radio/Tv Otro, ¿Cuál?
 Ninguno
93. ¿Sabe cuál es la vida útil de su producto? Sí No
94. ¿Su producto cuenta con valor agregado (elemento diferenciador)? Sí No ¿Cuál?
95. Exige y emite facturas al momento de realizar: Compras: Sí No Ventas: Sí No
96. ¿Vende a crédito?: Sí No Si la respuesta es No, pase a la pregunta 98
97. Si vende a crédito, ¿Cuánto es el tiempo que le da al cliente y con qué interés?:
98. ¿Sabe cuál es el margen de ganancia de cada producto que vende?: Sí No ¿Cuánto?:
99. ¿En qué utiliza las ganancias de la empresa?:
 Reinversión en la empresa
 Gastos del hogar
 Gastos personales
 Educación
 Ahorro
 Vacaciones
 Otro ¿cuál?

MÓDULO VI: OBSERVACIONES DEL ENCUESTADO

MÓDULO VI: OBSERVACIONES DEL ENCUESTADOR

101. Si hay hacinamiento en la vivienda, ¿qué lo causa?

- Cantidad de habitantes por área
 Muebles por área
 Maquinaria por área

102. ¿La vivienda tiene piso? Sí No ¿De qué material?

103. Las paredes se encuentran en:

- Obra negra
Ladrillo
Frisado
Acabado y pintado
Otro ¿Cuál?

Anexo B. Formato de encuesta UP manufactureras

25. ¿Si empresa tiene misión y visión?: Sí No Si la respuesta es No, pase a la pregunta 27.

26. Si la respuesta anterior es Sí, ¿Sus empleados tienen conocimiento de la misión y la visión?: Sí No

27. ¿El personal con el que cuenta es especializado?: Sí No ¿Qué formación académica tienen?

28. ¿Cómo selecciona el personal de la empresa?:

Relación Familiar Experiencia Laboral Formación Académica Recomendación de Conocidos

Otra, ¿Cuál?

29. ¿Su empresa origina desechos sólidos? Sí No , Si la respuesta es No, pase a la pregunta 31.

30. Si la respuesta anterior es Sí, ¿Qué hacen con los desechos sólidos de la empresa?:

31. ¿Su empresa origina desechos líquidos? Sí No , Si la respuesta es No, pase a la pregunta 33.

32. Si la respuesta anterior es Sí, ¿Qué hacen con los desechos líquidos de la empresa?:

33. ¿Las máquinas reciben mantenimiento periódico?: Sí No ¿Cada cuánto?:

34. ¿Ha tenido que desechar producto por procesos de producción o ha tenido que reprocesar?: Sí No

35. ¿Cuenta con algún método para identificar los productos próximos a cumplir su fecha de vencimiento?:

36. ¿Cuenta con algún método para identificar la materia prima próxima a cumplir su fecha de vencimiento?:

37. ¿Cada cuánto compra materia prima?:

38. ¿El proveedor entrega la materia prima en sus instalaciones o usted debe recogerlas en las instalaciones de su proveedor?:

39. ¿Cuánto es el costo de transporte de la materia prima?:

40. ¿Cuenta con un proveedor fijo para realizar sus compras?: Sí No

41. ¿Cómo realiza la distribución de sus productos?:

42. ¿Cuánto le cuesta la distribución de sus productos?:

43. ¿Dónde almacena el producto terminado?:

44. ¿Dónde almacena la materia prima?:

45. ¿Cuenta con algún método de almacenamiento estandarizado?: Sí No ¿Cuál método?

46. ¿Vende los productos dependiendo de la fecha de compra?: Sí No

47. ¿Se han registrado accidentes en la empresa?: Sí No ¿Cuántos? ¿De qué tipo?:

48. ¿Ha sentido alguna molestia física al momento de realizar sus actividades? Sí No ¿Cuál?:

MÓDULO IV: IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA

70. El lugar donde está ubicada la unidad productiva es:
71. Casa propia Casa arrendada Local propio Local arrendado Área de casa en arriendo
Otro ¿Cuál?
72. ¿La UP está ubicada en el lugar de residencia? Sí No
73. ¿Cuántos niveles tiene el lugar de residencia?:
74. ¿Cuántas personas residen en la vivienda?:
75. ¿Cuántas habitaciones tiene la vivienda?
76. ¿Con cuáles de los siguientes servicios públicos cuenta su vivienda antes de recibir la ayuda y después de recibir la ayuda?:
- Antes:
- Agua y alcantarillado Energía eléctrica Aseo Gas Natural Cilindro
- Teléfono Internet Televisión por cable o satelital
- Después:
- Agua y alcantarillado Energía eléctrica Aseo Gas Natural Cilindro
- Teléfono Internet Televisión por cable o satelital
77. ¿Cuántos televisores tiene su vivienda?
78. ¿Cuántos computadores tiene su vivienda?
79. ¿Cuántos baños tiene la vivienda?
80. ¿Cuántos miembros de la familia cuentan con teléfono celular?: ¿Cuántos son de tipo tradicional y cuántos de alta gama? Smartphone Tradicional
81. ¿Usted o su familia tenían acceso a la educación antes de recibir la ayuda?: Sí No ¿Por qué?
82. Si la respuesta anterior es Sí, ¿Qué nivel académico cursaban?
- Kinder Primaria/Bachillerato Técnico Tecnólogo Universitario
83. ¿Usted o su familia tienen acceso a la educación luego de recibir la ayuda?: Sí No ¿Por qué?
84. Si la respuesta anterior es Sí, ¿Qué nivel académico cursan actualmente?
- Kinder Primaria/Bachillerato Técnico Tecnólogo Universitario
85. ¿Se encontraban afiliados a un seguro médico antes de recibir la ayuda?: Sí ¿Cuál?
No ¿Por qué?
86. ¿Se encuentran afiliados a un seguro médico luego de recibir la ayuda?: Sí ¿Cuál?
No ¿Por qué?
87. ¿Han tenido acceso a microcréditos para la empresa?: Sí No
88. Si la respuesta anterior es Sí, ¿con qué entidades ha accedido es esos créditos?
89. ¿Actualmente tiene alguna deuda con una entidad financiera?: Sí No ¿Cuánto fue el monto del préstamo?
90. Si la respuesta anterior fue Sí, ¿Con qué entidad tiene la deuda financiera?:
91. ¿Antes de recibir los activos, tuvo alguna relación crediticia con una entidad financiera?: Sí No
¿Cuál?:
92. ¿Cotiza al fondo de pensiones? Antes Después, ¿Con qué entidad?

MÓDULO V: OTRAS PREGUNTAS DE INTERÉS

93. ¿Usa elementos de seguridad para realizar sus labores productivas? Sí No ¿Cuáles?:

94. ¿Cuál es el protocolo previo al iniciar las actividades productivas? (higiene, seguridad, orden):

¿Cómo revisa que la materia prima tiene la calidad necesaria para el producto?: Visual Gustativa
Olfativa Auditiva Resistencia Otra, ¿Cuál? Ninguna

95. ¿Cómo mide la calidad del producto terminado?:

Visual Gustativa Olfativa Auditiva Resistencia Otra, ¿Cuál? Ninguna

96. ¿Se ha puesto de acuerdo con un proveedor para obtener algún tipo de beneficio? Sí No

97. ¿Qué tipo de acuerdo?: Por ejemplo: Descuentos Domicilio gratis Otros

98. ¿Qué métodos utiliza para captar nuevos clientes?:

Boca a Boca Tarjetas Redes Sociales Páginas Web Radio/TV Otro, ¿Cuál?
 Ninguno

99. ¿Sabe cuál es la vida útil de su producto? Sí No

100. ¿Su producto cuenta con valor agregado (elemento diferenciador)? Sí No ¿Cuál?:

101. Exige y emite facturas al momento de realizar: Compras: Sí No , Ventas: Sí No

102. ¿Vende a crédito?: Sí No , Si la respuesta es No, pase a la pregunta 104.

103. Si vende a crédito, ¿Cuánto es el tiempo que le da al cliente y con qué interés?:

104. ¿Sabe cuál es el margen de ganancia de cada producto que vende?: Sí No ¿Cuánto?:

105. ¿En qué utiliza las ganancias de la empresa?:

- a. Reinversión en la empresa
- b. Gastos del hogar
- c. Gastos personales
- d. Educación
- e. Ahorro
- f. Vacaciones
- g. Otro, ¿Cuál?

MÓDULO VI: OBSERVACIONES DEL ENCUESTADO**MÓDULO VI: OBSERVACIONES DEL ENCUESTADOR**

- Si hay hacinamiento en la vivienda, ¿Qué lo causa?
 - a) Cantidad de habitantes por área
 - b) Muebles por área
 - c) Maquinaria por área
 - d) Otro, ¿Cuál?

- ¿La vivienda tiene piso? Sí No ¿De qué material?:

- Las paredes se encuentran en:
 - a) Obra negra
 - b) Ladrillo
 - c) Frisado
 - d) Acabado y pintado
 - e) Otro, ¿Cuál?

Anexo C. Formato de encuesta UP servicios

Fecha: ___/___/___

ENCUESTA

MÓDULO I: IDENTIFICACIÓN DEL MICROEMPRESARIO

Nombres: _____ Apellidos: _____
 Dirección: _____
 Número telefónico (fijo): _____ Número telefónico (celular): _____

MÓDULO I: DATOS DE LA UNIDAD PRODUCTIVA

1. Nombre de la empresa:
2. Ubicación actual de la Unidad Productiva:
3. ¿La empresa se encuentra registrada ante la cámara de comercio?: Sí No N° Registro: _____
4. Actividad económica inicial: _____ Actividad económica actual: _____
5. Servicios que ofrece: _____
6. ¿Quién dirige la empresa?: _____
7. ¿Cuántos empleados trabajan en la empresa?: Si la respuesta es 0, pasar a la pregunta 16.
8. ¿Cuántos de sus empleados son?: Familia Amigos Otros ¿Quiénes? _____
9. ¿Sus empleados devengan salario? Sí No Si la respuesta es NO, pasar a la pregunta 12.
10. ¿Cómo es el método de pago de sus empleados?
 Jornal semanal Quincenal mensual Otro, ¿Cuál? _____
11. ¿Cuánto es el salario promedio de sus empleados?: _____
12. Su personal en la empresa es estable? Sí No Aproximadamente, ¿cada cuánto cambia de personal?: _____
13. ¿El personal con el que cuentan es especializado? Sí No ¿Qué formación académica tienen? _____
14. ¿Cómo selecciona el personal de su empresa?
 Relación Familiar
 Experiencia Laboral
 Formación Académica
 Recomendación de Conocidos
 Otra, ¿Cuál? _____
15. ¿Sus empleados cuentan con seguridad y prestaciones sociales?: Sí No
16. Aproximadamente, ¿Cuántas horas se trabajan en el día? _____

38. ¿Se han registrado accidentes en la empresa?: Sí No ¿cuántos accidentes en el último año?:

39. ¿Utiliza sus insumos dependiendo de la fecha de compra?: Sí No

40. ¿Tiene conocimiento de algún método contable?: Sí No , ¿Cuál?

41. ¿Cuenta con algún método de almacenamiento estandarizado?: Sí No ¿Cuál método?:

42. ¿Ha sentido alguna molestia física al momento de realizar sus actividades laborales?: Sí No ; ¿Qué tipo de molestia?

43. Existen factores de riesgo (FR) en la empresa Sí No ; ¿De qué tipo?

FR Físico	FR Químico	FR Biológico
Energía Mecánica	<input type="checkbox"/> Gases y Vapores	<input type="checkbox"/> Animales
<input type="checkbox"/> Ruido	<input type="checkbox"/> Aerosoles	<input type="checkbox"/> Vegetales
<input type="checkbox"/> Vibraciones	<input type="checkbox"/> Líquidos	<input type="checkbox"/> Fungal
<input type="checkbox"/> Presión Barométrica	<input type="checkbox"/> Sólidos	<input type="checkbox"/> Protista
Energía Térmica	Condiciones Psicolaborales	Condiciones de Seguridad
<input type="checkbox"/> Calor	<input type="checkbox"/> Contenido de la tarea	<input type="checkbox"/> FR Mecánicos
<input type="checkbox"/> Frío	<input type="checkbox"/> Organización del tiempo de trabajo	<input type="checkbox"/> FR Locativos
Energía Electromagnética	<input type="checkbox"/> Relaciones Humanas	<input type="checkbox"/> FR Físicos
<input type="checkbox"/> Radiaciones Ionizantes	<input type="checkbox"/> Gestión	<input type="checkbox"/> FR Químicos
<input type="checkbox"/> Radiaciones No Ionizantes	Condiciones Ergonómicas	<input type="checkbox"/> FR Eléctricos
<input type="checkbox"/> Ultravioletas	<input type="checkbox"/> Cargas Estáticas	
<input type="checkbox"/> Infrarrojas	<input type="checkbox"/> Cargas Dinámicas	
<input type="checkbox"/> Microondas y Radiofrecuencia		
<input type="checkbox"/> Visibles		

MÓDULO III: ACTIVOS ADQUIRIDOS POR MEDIO DEL PROGRAMA RIE

44. ¿Qué recursos recibieron por medio del programa RIE?:

45. ¿Cuándo recibieron los recursos?:

46. ¿Quién les trajo/suministró los recursos?:

47. ¿En qué forma recibieron los activos?:

48. La calidad de los activos, ¿era la esperada?: Sí No , ¿Por qué?

49. ¿Hubo diferencias entre lo que les iban a dar y lo que recibieron?: Sí No , ¿Por qué?

50. ¿Conservan los recursos que recibieron por medio del programa RIE?: Sí No Algunos ¿Por qué?:

Si la respuesta anterior fue SI, pase a la pregunta 52.

51. Si no conserva los recursos, ¿qué hizo con ellos? ¿Cuándo dejó de tenerlos?:

Si responde esta pregunta pase a la pregunta 54.

52. ¿Cómo han utilizado esos recursos?:

53. ¿Sabe cuánto es esa ayuda en dinero?:

54. Después de la ayuda, ¿han adquirido otros activos?: Sí No ¿Cuáles?:

55. ¿Han recibido activos de otros programas? Sí No ¿Cuál? Y ¿Qué activos?

56. ¿Pertencen a algún otro tipo de programa?: Sí No ¿Cuál?

57. ¿Cuál ha sido el impacto en su familia y en su negocio el haber recibido esos recursos?:

MÓDULO IV: IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA

58. El lugar donde está ubicada la unidad productiva es:

- Casa propia Casa arrendada Local propio Local arrendado Área de casa en arriendo
 Otro ¿Cuál?

59. ¿La UP está ubicada en el lugar de residencia? Sí No

60. ¿Cuántos niveles tiene el lugar de residencia?:

61. ¿Cuántas personas residen en la vivienda?:

62. ¿Cuántas habitaciones tiene la vivienda?

63. ¿Con cuáles de los siguientes servicios públicos cuenta su vivienda?:

- Agua y alcantarillado Energía eléctrica Aseo Gas Natural Gas Propano
 Teléfono Internet Televisión por cable o satelital

64. ¿Cuántos televisores tiene su vivienda?

65. ¿Cuántos computadores tiene su vivienda?

66. ¿Cuántos baños posee la vivienda?

67. ¿Cuántos miembros de la familia cuentan con teléfono celular?: ¿Cuántos son de tipo tradicional y cuántos de alta gama?

- Smartphone Tradicional

68. ¿Usted o su familia tenían acceso a la educación antes de recibir la ayuda?: Sí No ¿Por qué?

Si la respuesta anterior es NO, pase a la pregunta 70.

69. ¿Qué nivel académico cursaban?

- Kinder Primaria/Bachillerato Técnico Tecnólogo Universitario

70. ¿Usted o su familia tienen acceso a la educación luego de recibir la ayuda?: Sí No ¿Por qué?

Si la respuesta anterior es NO, pase a la pregunta 72.

71. Si la respuesta anterior es Sí, ¿Qué nivel académico cursan actualmente?

- Kinder Primaria/Bachillerato Técnico Tecnólogo Universitario

72. ¿Se encontraban afiliados a un seguro médico antes de recibir la ayuda?: Sí ¿Cuál?

No ¿Por qué?

73. ¿Se encuentran afiliados a un seguro médico luego de recibir la ayuda?: Sí ¿Cuál?

No ¿Por qué?

74. ¿Han tenido acceso a microcréditos para la empresa?: Sí No Si la respuesta es NO, pase a la pregunta 75.

75. ¿Con qué entidades ha accedido esos créditos?

76. ¿Actualmente tiene alguna deuda con una entidad financiera por su empresa?: Sí No Si la respuesta fue NO, pase a la pregunta 78.

77. ¿Con qué entidad tiene la deuda financiera?:

78. ¿Ha tenido relaciones crediticias con alguna entidad financiera en el pasado?: Sí No ¿Con cuál?

MÓDULO V: OTRAS PREGUNTAS DE INTERÉS

79. Usa elementos de seguridad para realizar sus labores productivas? Sí No ¿Cuáles?:
80. ¿Tiene algún protocolo previo al iniciar las actividades productivas? (higiene, seguridad, orden): ? Sí No
¿Cuál?:
81. ¿Cómo revisa que sus insumos, instrumentos y maquinaria se encuentran en óptimas condiciones para prestar un servicio?:
 Visual Gustativa Olfativa Auditiva Resistencia Otra, ¿Cuál?
 Ninguna
82. ¿Qué métodos utiliza para captar nuevos clientes?:
 Boca a Boca Tarjetas Redes Sociales Páginas Web Radio/TV Otro, ¿Cuál?
 Ninguno
83. ¿Sabe cuál es la vida útil de sus insumos, maquinaria y herramientas? Sí No ¿Cuál?:
84. ¿Su producto cuenta con valor agregado?: Sí No ¿Cuál?:
85. ¿Registra las compras y ventas diarias de la empresa? Sí No ¿De qué manera?:
86. ¿Exige y emite facturas al momento de realizar: Compras Sí No , Ventas Sí No
87. ¿Vende a crédito? Sí No
88. Si vende a crédito, ¿cuánto es el tiempo que le brinda al cliente para que pague y con qué interés?:
89. ¿Sabe cuál es el margen de ganancia de cada producto que vende?: Sí No ¿Cuánto?:
90. ¿En qué utiliza las ganancias de la empresa?:
 Reversión en la empresa Gastos del hogar Gastos personales Educación
 Ahorro Vacaciones Otro, ¿cuál?

MÓDULO VI: OBSERVACIONES DEL ENCUESTADO

MÓDULO VI: OBSERVACIONES DEL ENCUESTADOR

OBSERVACIONES VISUALES:

91. ¿La vivienda tiene piso?: Sí No ¿De qué material?:
92. ¿Hay hacinamiento en la vivienda?: Sí No
93. Si hay hacinamiento en la vivienda. ¿cuál es la principal causa?:
- Habitantes/ Área Maquinaria/Área Muebles e Inmuebles/Área Otro, ¿Cuál? _____
94. Las paredes de la casa se encuentran en:
- Obra Negra Ladrillo Frizado y acabado Otro, ¿Cuál?

Anexo D. Invitación a reunión con participantes del programa RIE



Los estudiantes de la facultad de Ingeniería Industrial Ana María Manzano Angarita, Wendy Marcela Mejía Ortiz, Yessica Mariana Serpa Vecino y Alfonso Sarmiento Molina de la Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga y El Departamento para la Prosperidad Social DPS en asociación con el programa Ruta de Ingresos y Empresarismo RIE, tienen el gusto de invitarlo

A la primera reunión de famiempresarios del programa RIE en Piedecuesta, con el fin de comunicar los pasos a seguir en el proceso de la puesta en marcha de su empresa.

Fecha: Miércoles 4 de Diciembre de 2013

Lugar: Cra 7 n° 10-40. Centro de Proyección Social – UPB

Hora: 9:00 a.m.

Piedecuesta, Diciembre de 2013

Anexo E. Lista de asistentes a reunión

Reunión diciembre 4/2013 (16 personas)

N°	Nombre	Cédula	Firma	
1	AURA MARINA MONROSI CABALLERO			
2	CRISTINA CABALLERO CHACON			
3	MARTHA OTILIA VALENCIA ORTEGA	37.618.673.	Martha Valencia	6892450
4	MARÍA NUBIA JAMIES MARCIALES	63294763.	Maria Nubia Jaime	3175813568
5	YOSMARY DEL CARMEN RODRÍGUEZ LASTRE			
6	DARÍO PIÑA RUENES	91.421.330	Dario Pina	
7	ADRIANA ORTÍZ CABALLERO			
8	OLGA MARÍA QUINTERO	63039507	Olga Maria Quintero	6546090
9	HILDA INÉS GÓMEZ AMAYA	63443858	Hilda Gomez	6781845
10	LUZ MARINA ALMEIDA MARTÍNEZ			
11	BERTILDA MAFIOL MACHUCA			
12	ALIRIO BERMÚDEZ NIÑO			
13	LUZ DARY TRIANA CHAPARRO			
14	LUCILA NAVARRO DE TORRES			
15	CECILIA GONZÁLEZ	37838209	Lucila Navarro	3155724038
16	ERIKA TATIANA GARCÍA VILLAMIZAR	1102360701 Pta	Erika Garcia	
17	BLEIDYS DEL CARMEN RODRÍGUEZ LASTRE			
18	GLADYZ LIZARAZO VIVIESCAS	Gladyz Lizarazo	Gladyz Lizarazo	
19	LEIDY PATRICIA OVIEDO GELVEZ	Leidy Patricia Oviedo	Leidy Patricia Oviedo	6892411
20	LUIS FRANCISCO HERNÁNDEZ DELGADO	Avilio Delgado	Avilio Delgado	
21	MERCEDES ORTÍZ BELTRÁN	37618071	MERCEDES	
22	LILIANA MALDONADO FUENTES			
23	JUSTO PASTOR MENDOZA			
24	ROSALBA JIMÉNEZ DE SOLANO			
25	ALCIBIADES ÁVILA PEREIRA			
26	GLADYS REYES CABARIQUE	37659479.	Gladyz Reyes	
27	GRISELDINA SERRANO BARAJAS			
28	HUGO OSORIO ROJAS			
29	MARÍA CRISTINA DÍAZ ARGÜELLO			
30	JOSÉ NAPOLEÓN BERMÚDEZ CARVAJAL	91344061	José Napoleon	
31	CLAUDIA PATRICIA DELGADO RIVERA			
32	CARMEN AYALA DUARTE			
33	ROSALBA PINZÓN RAMÍREZ	28.253261	Rosalba Pinzon	
34	APOLONÍA DURÁN GUALDRÓN	28958897	Apolonia Duran	
	Isbeth Silva Campo	63474329	Isbeth Silva Campo	

Anexo F. Fotos de reunión con participantes



Anexo G. Soporte fotográfico de visitas a famiempresarios



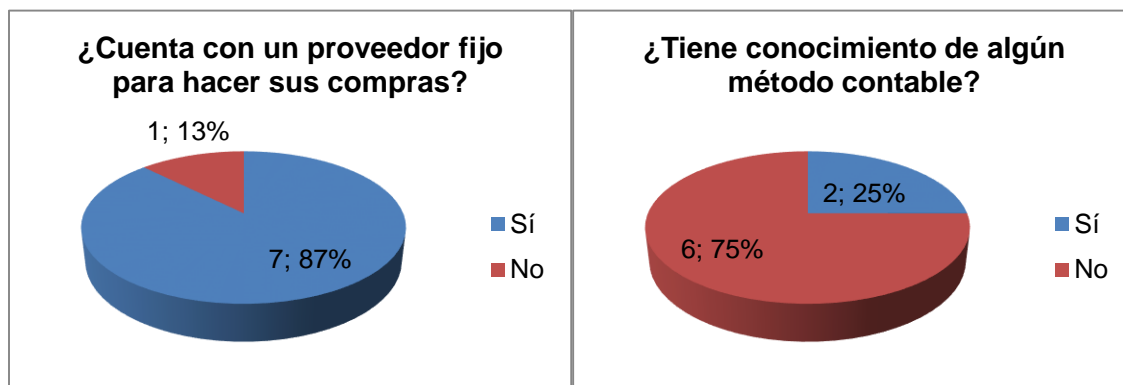
Anexo H. Tabulación Módulo I, UP manufactureras

Ilustración 1. Cuenta o no con proveedor fijo para las compras.

Ilustración 2. Conocimiento en métodos contables

Anexo I. Tabulación Módulo I, UP comercializadoras

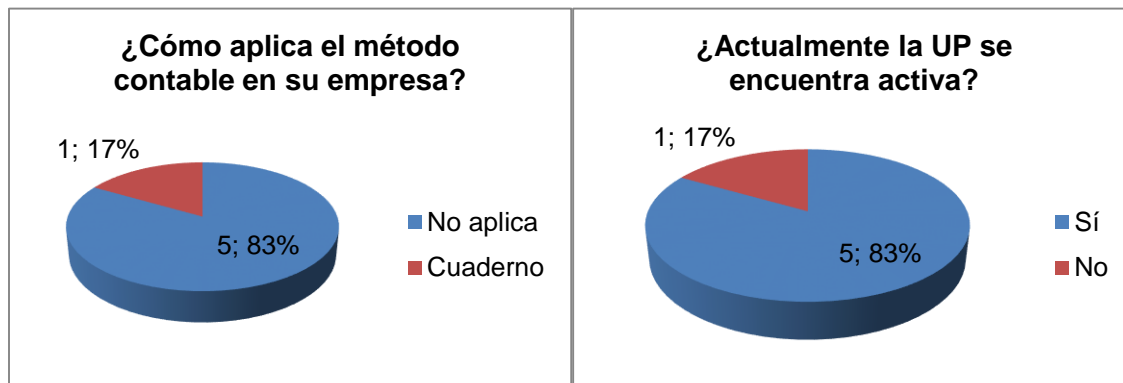


Ilustración 3. Aplica o no métodos contables.

Ilustración 4. Se encuentra o no activa la UP.

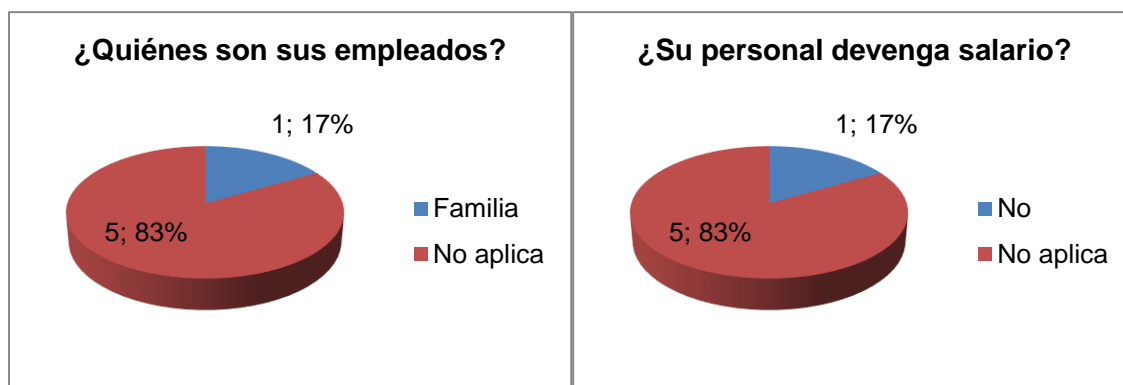


Ilustración 5. Empleados de famiempresas.

Ilustración 6. Devenga o no salario.

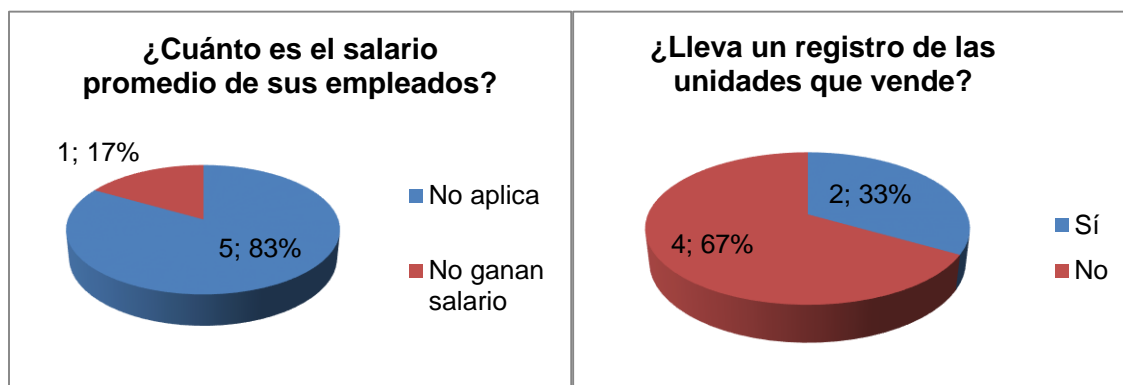


Ilustración 7. Salario promedio de empleados.

Ilustración 8. Lleva o no unidades vendidas.

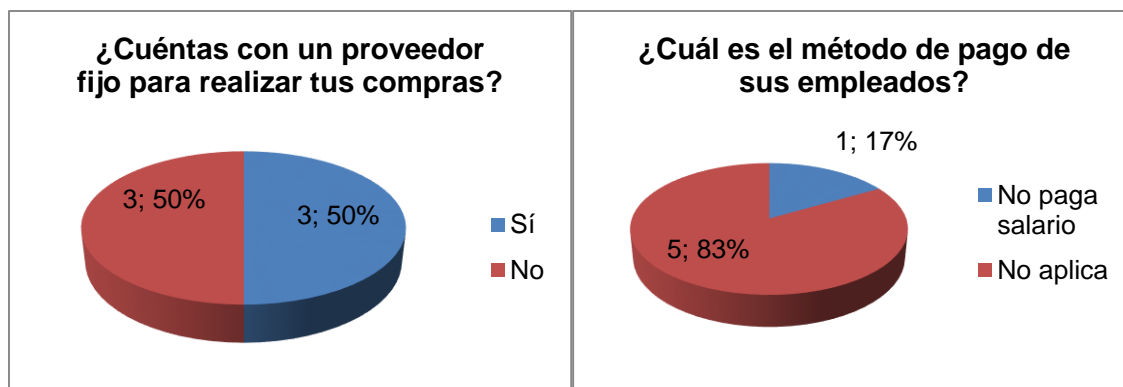


Ilustración 9. Cuenta o no con proveedor fijo. Ilustración 10. Método de pago salario.

Anexo J. Tabulación Módulo II, UP manufactureras

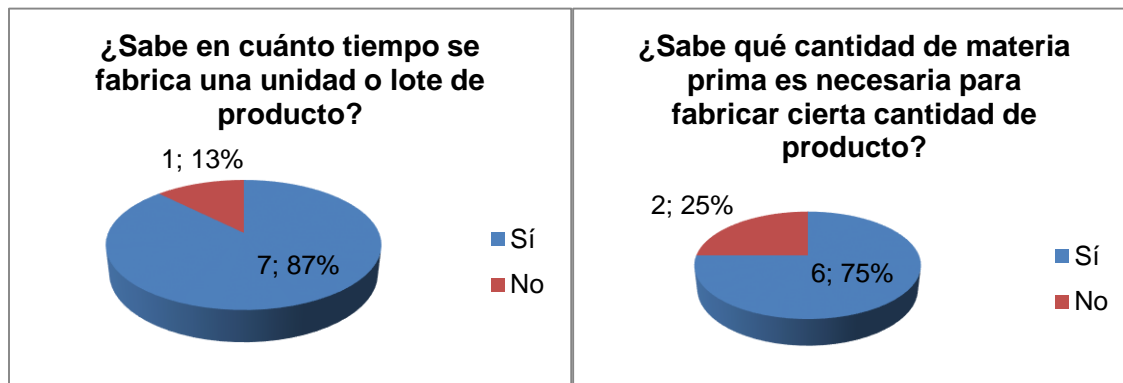


Ilustración 11. Conocimiento tiempo de fabricación lote o producto.

Ilustración 12. Conocimiento MP necesaria para fabricar cierta cantidad de producto.

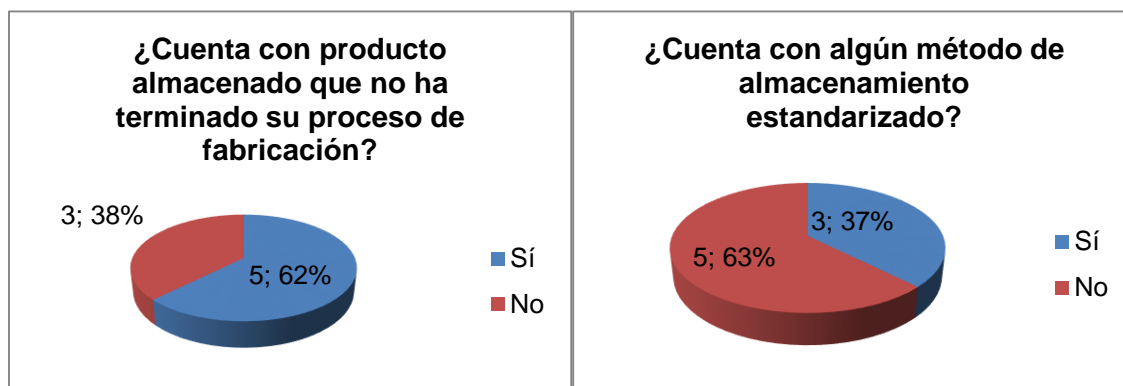


Ilustración 13. Cuenta o no con PP almacenado.

Ilustración 14. Aplica o no con método almacenamiento estandarizado.

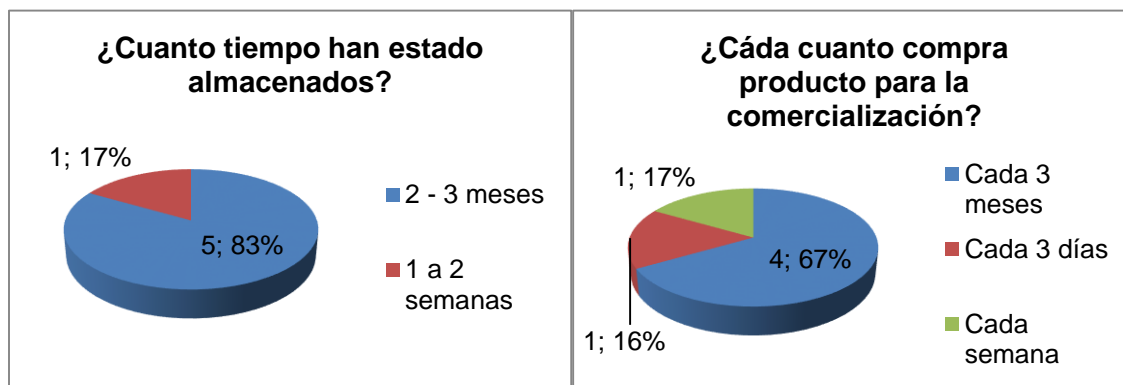
Anexo K. Tabulación Módulo II, UP comercializadoras

Ilustración 15. Tiempo almacenamiento.

Ilustración 16. Tiempo compra producto.

Anexo L. Tabulación Módulo III, Programa RIE

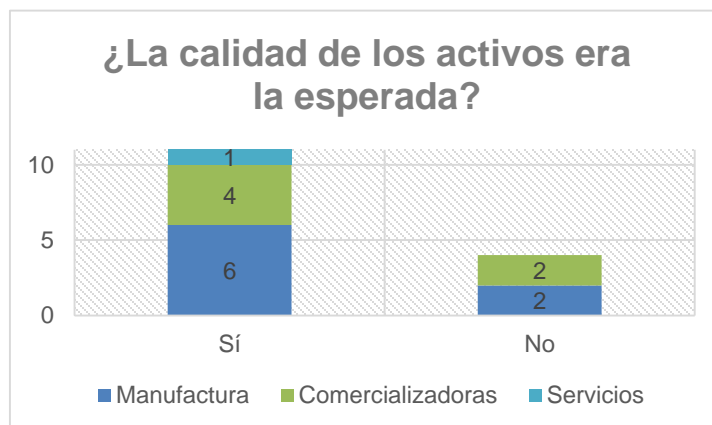


Ilustración 17. Era o no la calidad de activos esperada.

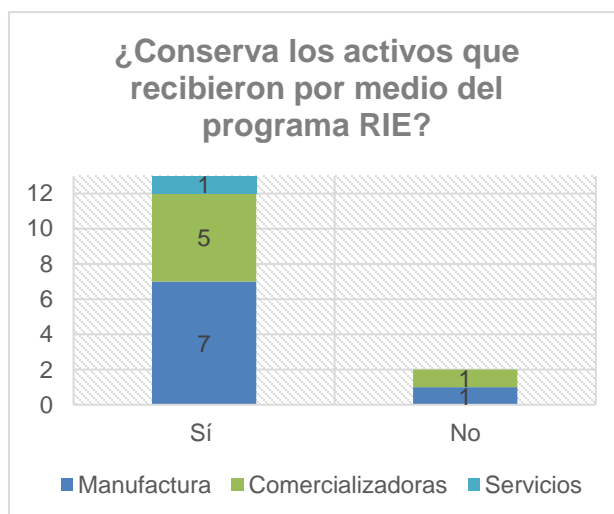


Ilustración 18. Conserva o no activos de RIE.

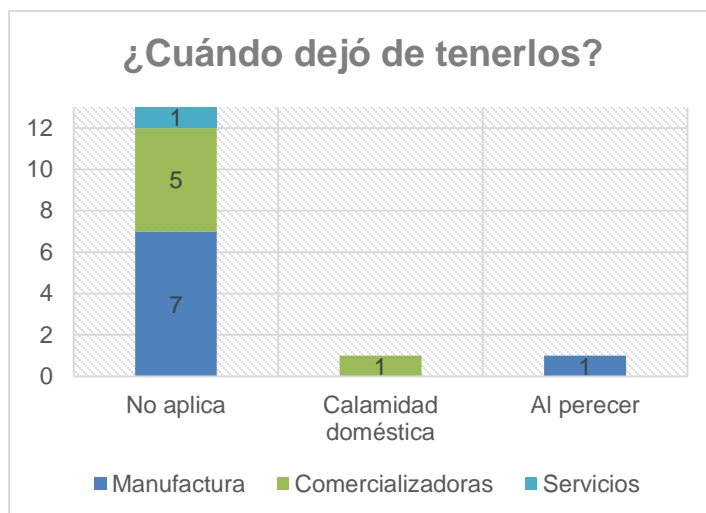


Ilustración 19. Destino de activos.

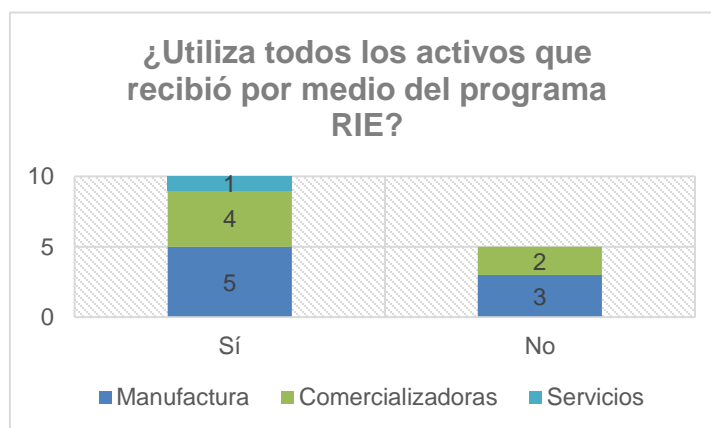


Ilustración 20. Utiliza o no activos de RIE.

Anexo M. Tabulación Módulo IV, Calidad de Vida

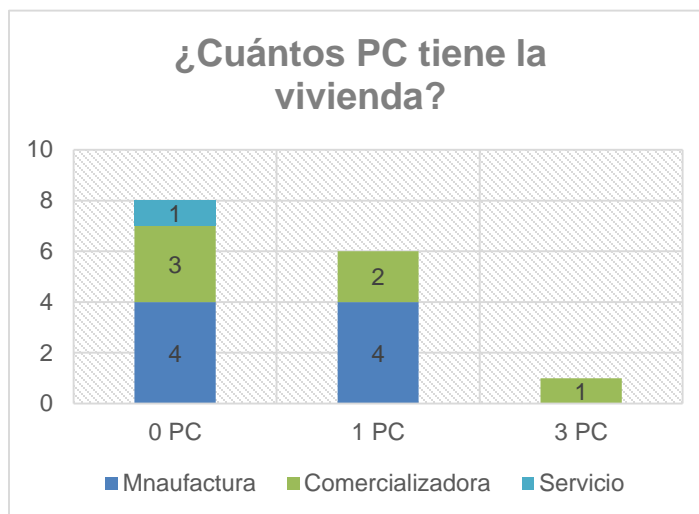


Ilustración 21. Número de PC en la vivienda.

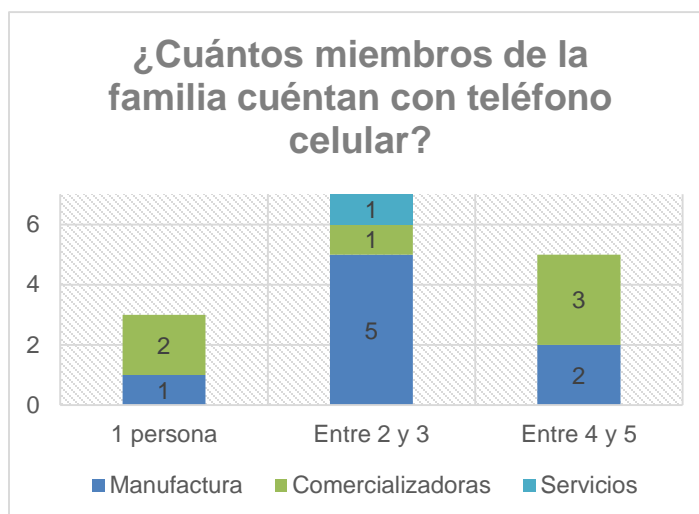


Ilustración 22. Número de miembros que cuentan con celular.

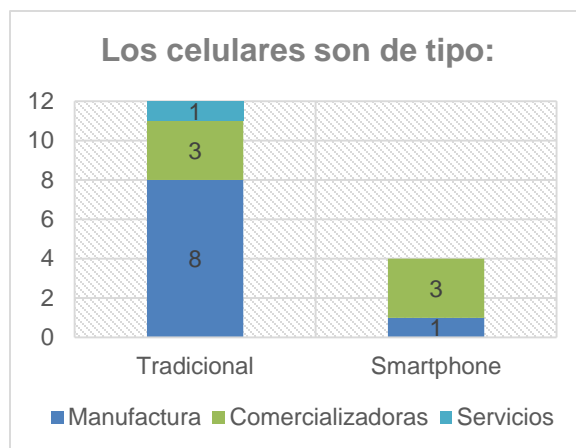


Ilustración 23. Gama de celular.

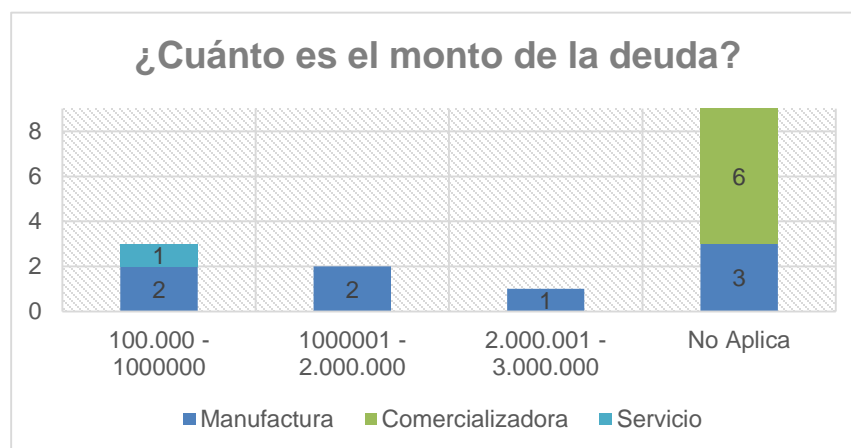


Ilustración 24. Monto deuda por créditos.

Anexo Ñ. Tabulación Módulo V, Otras preguntas de interés

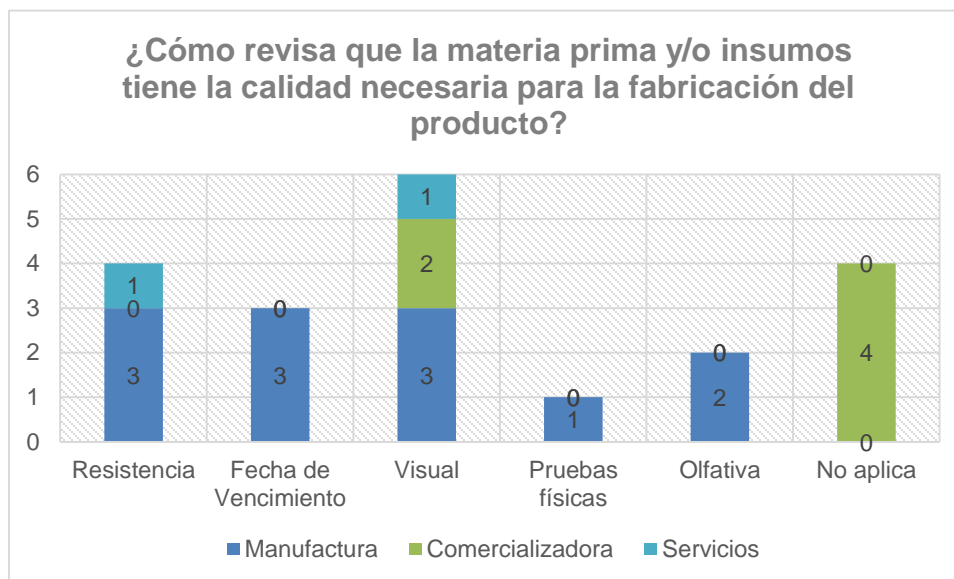


Ilustración 25. Métodos para revisar la calidad de la MP.

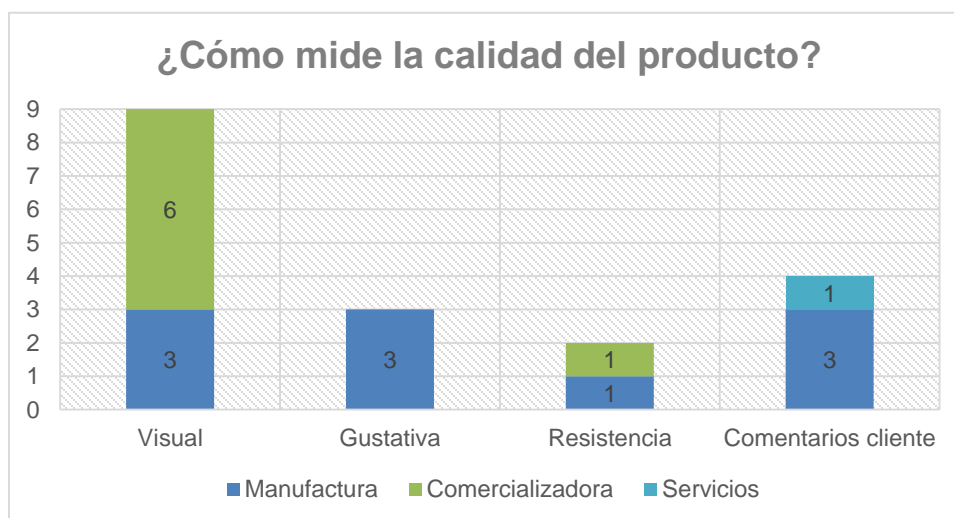


Ilustración 26. Métodos para revisar la calidad del producto.

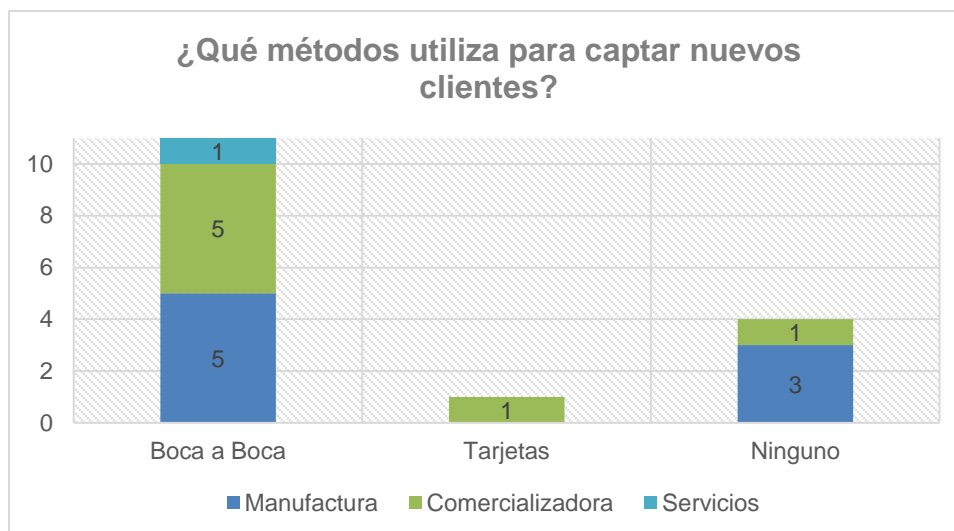


Ilustración 27. Métodos utilizados para captación de clientes.

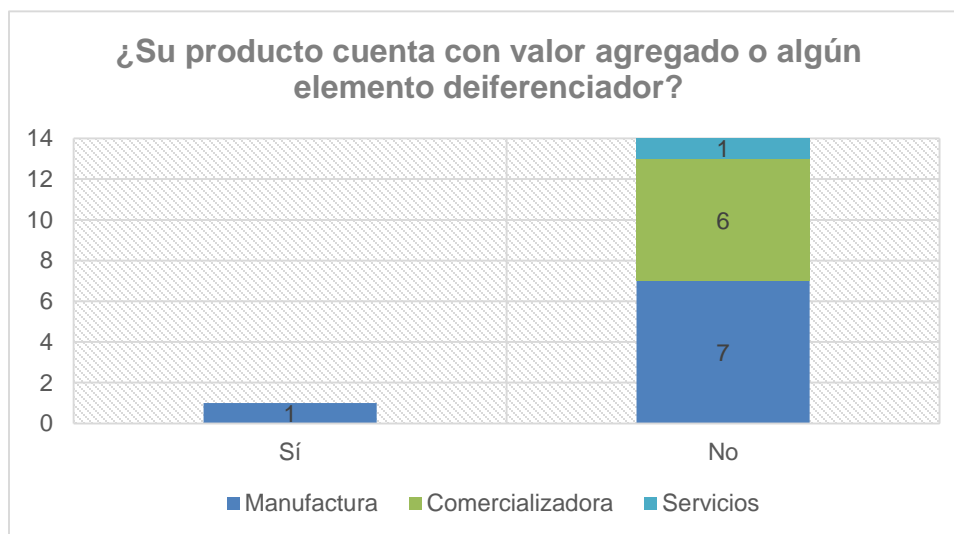


Ilustración 28. Cuenta o no con elemento diferenciador en su producto.