

**Diseño de un plan de mejoramiento para la Casa Cultural “La Perseverancia” en
Bogotá.**

Sharon Ortiz Pedraza

Proyecto de grado para optar el título de Profesional en Gestión Empresarial

Directora

Marcela Patricia Arenas Cristancho

Especialista en ingeniería de operaciones de manufactura y servicios

Universidad Industrial de Santander

Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia

Gestión Empresarial

Bucaramanga

2023

Dedicatoria

A mis padres, Juan Ortiz Eslava y María Pedraza Calderón quienes creyeron en mí y me brindaron todo su apoyo.

A Carlos Caldas Garcia mi compañero de vida, quien hizo posible el desarrollo de mi práctica empresarial brindándome apoyo incondicional, quien ha sido mi motor de vida, me ha ayudado a mi crecimiento personal y tuvo la paciencia de acompañarme en todo el proceso.

A mis amigos, que desde la distancia estuvieron a mi lado apoyándome.

Tabla de Contenido

Introducción.....	17
1.Generalidades	19
1.1 <i>Objeto social de la organización.....</i>	<i>20</i>
1.2 <i>Reseña histórica</i>	<i>21</i>
1.3 <i>Misión.....</i>	<i>21</i>
1.4 <i>Visión.....</i>	<i>21</i>
1.5 <i>Organigrama</i>	<i>21</i>
1.6 <i>Recursos Físicos.....</i>	<i>21</i>
1.7 <i>Análisis del sector.....</i>	<i>27</i>
1.8 <i>Información de los Servicios</i>	<i>29</i>
1.8.1 <i>Biblioteca comunitaria.....</i>	<i>29</i>
1.8.2 <i>Talleres</i>	<i>29</i>
1.8.3 <i>Circulación de obras de teatro, danzas, música</i>	<i>30</i>
1.8.4 <i>Exposiciones Fotográficas</i>	<i>30</i>
1.8.5 <i>Proyección de cine.....</i>	<i>30</i>
1.8.6 <i>Alquiler de salones para reuniones, eventos, clases, entre otras.....</i>	<i>30</i>
2. Aplicación de instrumentos para la recolección de información	31
2.1 <i>Objetivos.....</i>	<i>31</i>
2.1.2 <i>Objetivo general</i>	<i>31</i>

2.1.3 Objetivos específicos	31
2.2 Tipo de estudio	31
2.2.1 Población	32
2.2.2 Muestra	32
2.2.3 Técnicas de recolección de información	34
2.3 Convenios actuales	36
2.3.1 Presentación de resultados de la encuesta	36
2.4 Mercado potencia	53
2.5 Competencias	55
2.6 Proveedores	58
2.7 Recurso humano	59
3. Diagnostico	60
3.1 Entrevistas	61
3.2 MATRIZ DOFA	65
4. Propuesta de modernización	67
4.1 Misión	67
4.2 Visión	67
4.3 Valores corporativos	67
4.4 Organigrama	68
4.5 Mapa de procesos de la Casa Cultural la Perseverancia	69
4.6 Área administrativa	70
4.6.1 Manual de funciones del área administrativa	70
4.6.2 Matriz de caracterización de procesos (Gestión de proyectos culturales)	78

4.6.3 Diagrama de operaciones (Gestión de proyectos culturales).....	80
4.6.4 Matriz de caracterización (Procesos contables).....	81
4.6.5 Diagrama de operaciones (Gestión de procesos contables).....	83
<i>4.7 Área Artística y Cultural</i>	<i>84</i>
4.7.1 Manual de funciones del área artística y cultural	85
4.7.1 Matriz de caracterización de procesos (Gestión de la comunicación).....	89
4.7.2 Diagrama de proceso de la gestión de la comunicación	92
<i>4.8 Área Académica y educativa</i>	<i>93</i>
4.8.1 Manual de funciones área académica y educativa.....	93
4.8.2 Matriz de procesos de biblioteca	101
4.8.3 Diagrama de procesos de biblioteca	103
5. Plan de acción	104
6. Conclusiones	107
7. Recomendaciones	109
Referencias bibliográficas	111
Apéndices	115

Lista de Tabla

Tabla 1 Sede Propia.....	22
Tabla 2 Recursos físicos del teatro	23
Tabla 3. Recursos físicos zona de lectura.....	24
Tabla 4. Recursos físicos zona de computo.....	26
Tabla 5. Frecuencia de personas que visitan la casa cultural	38
Tabla 6. Grupo poblacional encuestado	37
Tabla 7. Genero de los encuestados.....	40
Tabla 8. Estrato socioeconómico.....	41
Tabla 9. Frecuencia de visitas a la Casa Cultural	43
Tabla 10. Razón por la que visita la casa cultural	44
Tabla 11. ¿Los talleres son de aprendizaje?	45
Tabla 12. ¿Qué tan probable es que recomiende las actividades?.....	46
Tabla 13. Como se ha enterado de los servicios de la Casa Cultural	47
Tabla 14. Conoce las redes sociales de la Casa Cultural.....	49
Tabla 15. Asiste a las actividades de la casa cultural solo o en compañía	50
Tabla 16. Mayor falencia de la casa cultural	51
Tabla 17. Competencias	55
Tabla 18. Matriz DOFA.....	65
Tabla 19. Manual de funciones del director	70
Tabla 20. Manual de funciones del coordinador administrativo	75

Tabla 21. Manual de funciones del contador.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 22. Procesos de gestión cultural	78
Tabla 23. Proceso de gestión de la contabilidad.....	81
Tabla 24. Manual de funciones del community manager.....	85
Tabla 25. Proceso de gestión de la comunicación	89
Tabla 26. Manual de funciones de Tallerista /Formador.....	93
Tabla 27. Manual de funciones del bibliotecario	97
Tabla 28. Matriz de procesos de biblioteca	101
Tabla 29. Plan de acción.....	104

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Participación porcentual de la economía naranja Bogotá 2018-2020	28
Gráfica 2. Frecuencia de personas que visitan la casa cultural	38
Gráfica 3. Grupo poblacional	37
Gráfica 4. Edades de los encuestados.....	40
Gráfica 5. Genero de los encuestados	41
Gráfica 6. Estrato socioeconómico.....	42
Gráfica 7. Frecuencia de visitas a la casa cultural.....	43
Gráfica 8. Razón por la que visita la casa cultural	44
Gráfica 9. ¿Los talleres son de aprendizaje?	46
Gráfica 10. Que tan probable es que recomiende las actividades	47
Gráfica 11. Como se ha enterado de los servicios de la Casa Cultural	48
Gráfica 12. Conoce las redes sociales de la Casa Cultural.....	49
Gráfica 13. Asiste a las actividades de la casa cultural solo o en compañía	50
Gráfica 14. Mayor falencia de la casa cultural	52

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Logo de la organización Casa Cultural la Perseverancia.....	19
Ilustración 2. Fachada Casa Cultural la Perseverancia	22
Ilustración 3 Zona del teatro	23
Ilustración 4. Salón de lectura.....	24
Ilustración 5. Zona de computo	26
Ilustración 6. Organigrama de la Casa Cultural la Perseverancia.....	68
Ilustración 7. Mapa de proceso de la Casa Cultural la Perseverancia	69
Ilustración 8. Diagrama de operaciones de proyectos culturales.....	80
Ilustración 9. Diagrama de operaciones de gestión de procesos contables.....	83
Ilustración 10. Diagrama de procesos de la gestión de la comunicación.....	92
Ilustración 11. Diagrama de procesos de biblioteca	103

Lista de Apéndices

Apéndice 1. Carta de aceptación de la práctica empresarial.....	115
Apéndice 2. Formulario de encuesta.....	116
Apéndice 3. Formulario de entrevista al director	118
Apéndice 4. Formulario de entrevista al tallerista	119
Apéndice 5. Formulario de entrevista al bibliotecario.....	121
Apéndice 6. Formulario de entrevista al community manager	122

Glosario

Actividad. Conjunto de tareas o pasos que deben ser dados para conseguir el objetivo previsto. Toda actividad debe llevar aparejada un producto determinado. También se denomina actividad a cada una de las acciones con las que se concreta el desarrollo de un proyecto (Russell L., 1979)

Análisis FODA También conocido como Matriz o Análisis DOFA o FODA, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada. (Casanovas S, 2017)

Community Manager (CM): Es la persona responsable de construir y administrar la comunidad online y gestionar la identidad y la imagen de marca, utilizando redes sociales, páginas web, blog, etc. (Hootsuite, 2011)

Contexto. Es el conjunto de circunstancias, factores o actuaciones que rodean y pueden afectar el funcionamiento de una institución u organización, a sus programas o servicios. (Russell L., 1979)

Covid-19: Enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2. (GOV.CO, 2022)

Diagnóstico. Etapa inicial del proceso de planeación que consiste en un análisis crítico de la entidad o dependencia y de su entorno a partir de la recolección, clasificación y análisis de los elementos que los conforman, con el objetivo de identificar sus logros, necesidades y

problemas. Para el entorno, estos suelen interpretarse como amenazas u oportunidades, y para la entidad o dependencia como fortalezas o debilidades. (Bertalanffy, 1968)

Eficacia. Es el grado y el plazo en que se logran los efectos y los resultados previstos. (Russell L., 1979)

Eficiencia. Es la relación entre los insumos o recursos empleados y los resultados o productos alcanzados. (Russell L., 1979)

Entorno. Porción de la realidad que puede afectar al sistema o ser afectada por este. Se le llama también ambiente. (Russell L., 1979)

Estrategia. Es la manera en cómo enfoca una organización o institución su misión y objetivos, buscando maximizar sus ventajas y minimizar sus desventajas competitivas. (Bertalanffy, 1968)

Estructura organizacional Se refiere a la forma en la que una institución organiza en unidades funcionales, relativamente independientes, sus recursos humanos para la realización de sus funciones sustantivas o sus programas y servicios educativos. (Bertalanffy, 1968)

Exploración del entorno. Es el proceso de indagación, monitoreo y evaluación de los factores o fuerzas del ambiente que inciden sobre una organización o institución. (Russell L., 1979)

Indicadores: Es un dato estadístico sobre la economía que permite el análisis de la situación y rendimiento económico pasado y presente, así como realizar pronósticos para el futuro. (Bertalanffy, 1968)

MINCULTURA: Ministerio de Cultura de Colombia

MINTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Misión. Es el propósito o la razón de la existencia de una organización o institución, describe lo que en el presente hace esta. (Bertalanffy, 1968)

Necesidad: Es la brecha que hay entre los resultados actuales y los deseados de una organización o institución. Diagnóstico de necesidades es el proceso de identificación de las brechas entre los resultados presentes y los deseables, y su ordenación por prioridad en función de lo cual se decide a cuáles se refuerza, reduce o elimina. (Bertalanffy, 1968)

Objetivo: Enunciado intencional sobre los resultados que se pretende alcanzar con la realización de determinadas acciones y que incluye: (a) los resultados esperados, (b) quién (es) hará posible su realización, (c) bajo qué condiciones se verificarán dichos resultados, y (d) qué criterios se usarán para verificar el logro de los resultados. (Bertalanffy, 1968)

Organización: Conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa; La función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanas, materiales y financieros (Cruz Chimal & Jimenez Pérez , 2013)

Planeación estratégica. La planeación estratégica se define como el proceso de desarrollo y mantenimiento de un ajuste permanente entre la organización y las cambiantes oportunidades de su entorno. Generalmente, la planeación estratégica es de largo plazo (cinco a diez años) y abarca a todo un sistema u organización buscando resultados de largo alcance. (Russell L., 1979)

Procesos. Son los métodos, actividades y programas; es decir los “cómo” se usarán los insumos para producir los resultados. (Bertalanffy, 1968)

Prospectiva. Enfoque de planeación en el que los objetivos que guían la acción planificadora se sustentan en proyecciones de la demanda y oferta a largo plazo, a partir de los cuales se van definiendo los fines de mediano y corto plazo. (Russell L., 1979)

Resultado. Es el efecto concreto que se alcanza, mediante la realización de un proyecto. Puede ser de dos niveles: efecto e impacto. Con el término efectos se indican los resultados de la utilización de los productos del proyecto (prestación de servicios, satisfacción de necesidades, resolución de problemas). Mientras que la expresión impactos se refiere a los cambios producidos en una situación como resultado de los efectos de un proyecto. (Bertalanffy, 1968)

SCRD: Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

TICS: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

UNESCO: La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura es un organismo especializado de las Naciones Unidas. (McPhail, 2014)

Visión. Es un enunciado que describe lo que a una organización o institución le gustaría llegar a ser en un horizonte futuro. (Russell L., 1979)

Resumen

Título: Diseño de un plan de mejoramiento para la Casa Cultural “La Perseverancia” en Bogotá

Autor: Sharon Ortiz Pedraza**

Palabras claves: Plan de mejoramiento, organización social, cultura, tejido social.

Descripción:

La casa cultural la Perseverancia es una organización sin ánimo de lucro, constituida desde el año 1984 como un proceso comunitario con el objeto de brindar a la comunidad del barrio la perseverancia el servicio de biblioteca comunitaria, así como también el fortalecimiento del tejido social a través de expresiones artísticas, deportivas y culturales. A lo largo de los 38 años de historia la casa cultural ha afrontado varias problemáticas debido a los cambios tecnológicos, problemáticas sociales, crisis económicas, insostenibilidad, ausencia de apoyo gubernamental y conflictos comunitarios que han venido deteriorando la organización y su funcionamiento. En el presente trabajo académico se realiza un análisis de la organización con el propósito de diseñar un plan de mejoramiento que ayude a fortalecer los procesos, aumentando la participación comunitaria y estrategias de financiación. Así mismo, se realiza el diseño de indicadores de gestión establecidos en un plan de acción, con el fin de que la organización pueda medir el desarrollo y la mitigación de las problemáticas a las que se enfrenta hoy en día la organización, con el fin de lograr la sostenibilidad de la casa cultural. De la misma manera, Se busca con el plan de mejora afianzar las alianzas con organizaciones sociales, instituciones educativas, instituciones gubernamentales, organizaciones artísticas y culturales.

*Trabajo de grado

**Institución de Proyección Regional y Educación a Distancia, Gestión Empresarial UIS.
Director: Marcela Patricia Arenas Cristancho - Especialista en ingeniería de operaciones de manufactura y servicios

Abstract

Title: Improvement plan design for the perseverancia's cultural center in Bogotá

Author: Sharon Ortiz Pedraza

Key Words: improvement plan, social organization, culture, social fabric.

Description:

The perseverancia's cultural center is a nonprofit organization founded since 1984 as a community process in order to offer the public library service, as well as reinforce social fabric through the arts expressions, sporting activities and cultural events. Under the 38 years history, the Perseverancia cultural center has faced several problems due to technology changes, social problems, economic crisis, unsustainability, lack of support from government entities and community conflicts which has been deteriorating the organization and its functioning. In the present academic work is carried out an analysis of the organization for the purpose of designing an improvement plan to help strengthen the process, increasing community participation and developing financing strategies. Also, is design performance indicators in an action plan, in order that the organization can measure the development and mitigation of the problems that the organization faces today, in order to achieve the sustainability of the cultural house. In the same way, the improvement plan seeks building alliances with social organizations, educational institutions, government entities, cultural and artist organizations.

*Degree project

**Institución de Proyección Regional y Educación a Distancia, Gestión Empresarial UIS.
Director: Marcela Patricia Arenas Cristancho - Specialist in manufacturing and service operations engineering

Introducción

La Casa Cultural la Perseverancia es una organización sin fines de lucro constituida legalmente desde el año 1984, ubicada en el barrio la Perseverancia en el centro de Bogotá. La Casa Cultural fue un proyecto construido entre varios líderes sociales de la localidad de Santa Fe, con el objeto de brindar un espacio donde niños, niñas y jóvenes pudieran realizar sus tareas escolares, participar en talleres artísticos, musicales, teatrales, actividades como festivales, olimpiadas entre otras.

Al paso de los años las personas que hicieron parte de su fundación fueron tomando caminos diferentes dejando atrás la Casa Cultural, esto hizo que a principios del nuevo milenio y con los cambios tecnológicos la organización cayera en una crisis administrativa y financiera, ya que los niños dejaron de utilizar el espacio como opción para realizar sus tareas y con ello la participación en los talleres y eventos que organizaba la casa cultural.

La Casa Cultural ha pasado por una etapa de transición, en torno a lo tecnológico y administrativo, permitiendo así identificar problemáticas que han sido transversales a lo largo de sus 38 años de historia. Entre estas se encuentra la ausencia de talleristas y formadores, una sobre carga laboral en la dirección y problemas financieros. La transición digital llevó a que las niñas y niños no requirieran del uso de la biblioteca, buscando así otros espacios donde realizar con mayor facilidad sus tareas.

Se identifica la necesidad de diseñar un plan de mejoramiento que contribuya al fortalecimiento de la organización desde sus procesos internos hasta las alianzas estrategias que pueda llegar a dar con otras organizaciones sociales del sector; formulando indicadores de gestión que permitan medir el impacto de las diferentes áreas de la organización, esta

información se lograra por medio de la aplicación de encuestas dirigidas al público focal y entrevistas aplicadas a cuatro colaboradores de la organización, brindando así una percepción más clara de la situación actual, identificando sus oportunidades, sus debilidades, sus fortalezas y amenazas, para luego diseñar las estrategias.

Teniendo en cuenta la propuesta planteada se buscará que la organización logre una estructura organizacional más sólida basada en lo siguiente:

- Crear procesos internos con funciones y metas claras establecidas.
- Distribuir de manera equitativa la carga laboral de las diferentes áreas.
- Realizar evaluaciones periódicas de la gestión realizada por los colaboradores.

1. Generalidades

Descripción de la empresa

Nombre de la empresa Casa Cultura comunitaria la Perseverancia

NIT 860523134-3 Régimen común

Representante Legal: Carlos Eduardo Caldas García

Ubicada en la ciudad de Bogotá Cra. 4ª # 31-41 Barrio la Perseverancia

Teléfonos: 319 378 5889

Correo electrónico casaculturalperse@gmail.com

Ilustración 1. Logo de la organización Casa Cultural la Perseverancia



Fuente: Archivo digital casa cultural la perseverancia

1.1 Objeto social de la organización

El objetivo principal de la entidad es contribuir al desarrollo integral de la comunidad, fortaleciendo la participación comunitaria, propagando la cultura, la recreación y realizando todo tipo de actividades que desarrollen todo el giro ordinario del objeto social.

1. Ejercer una permanente promoción intelectual, artística, cívica, docente, que genere la participación de la comunidad a todo nivel.
2. Programar actividades y certámenes que permitan el desarrollo de su objeto social, tales como: talleres, seminarios, cursillos conferencias, encuentros, festivales, exposiciones, funciones teatrales, títeres, danzas, proyecciones, deporte, programas de mejoramiento de salud, alfabetización urbana, servicios de biblioteca, campeonatos deportivos, fomento de grupos culturales.
3. Impulsar y coordinar todos los frentes de trabajo dentro del área de acción de la asociación, siempre que se identifique con su objeto.
4. Crear y prestar el servicio de biblioteca pública y comunitaria del barrio La Perseverancia.
5. Establecer vínculos de intercambios locales, departamentales y nacionales con institutos que tengan objeto similar.
6. Procurar establecer relaciones con las empresas públicas y privadas, con el objeto de vincularla y hacerla partícipe de su programa de tipo cultural.

1.2 Reseña histórica

La Casa Cultural la Perseverancia es una entidad sin ánimo de lucro constituida en el año 1984, ubicada en el tradicional barrio La Perseverancia en el centro de Bogotá. La Casa Cultural se fundó como una biblioteca comunitaria, viendo la necesidad de un espacio para que las niñas y niños del territorio realizaran sus tareas y proyectos escolares. Con el pasar del tiempo la biblioteca tuvo una gran acogida como espacio lúdico y se empezaron a realizar eventos deportivos, talleres artísticos, musicales y teatrales para toda la comunidad del barrio.

Este espacio se ha dedicado desde sus inicios a fortalecer la participación cultural de la comunidad, especialmente niñas y niños en condición de vulnerabilidad, a través de actividades artísticas, deportivas, recreativas, etc. La biblioteca comunitaria en el año de 1991, cambió su razón social, a Casa Cultural comunitaria la Perseverancia y desde allí pudo participar en convocatorias y proyectos otorgados por la secretaria de cultura recreación y deporte y la Alcaldía de Bogotá, gracias a que al cambiar de razón social ya le permitía cumplir con los requisitos para las diferentes convocatorias.

1.3 Misión

Actualmente, la organización no cuenta con una misión claramente documentada

1.4 Visión

Actualmente, la organización no cuenta con una visión claramente documentada

1.5 Organigrama

Actualmente no cuenta con un organigrama

1.6 Recursos Físicos

Ilustración 2. *Fachada Casa Cultural la Perseverancia*

Fuente: Propia

Tabla 1 *Sede Propia*

SEDE PROPIA	
Dirección	CRA 4ª # 31 -41 La Perseverancia
Localidad	Santa Fe
Ciudad	Bogotá
Espacios interiores	Salón de estudio – Teatro – Baño- Bodega – Zona de computo
Área total	91 m2
Fecha de compra del predio	Octubre 1992

Recursos físicos del teatro

Ilustración 3 Zona del teatro



Fuente Propia

Tabla 2 Recursos físicos del teatro

VIDEO BEAM	MARCA EPSON MODELO: PowerLite S12+
TELONES	TELÓN PRINCIPAL: 2.40x 2.40 mts tejido de fibra y dos capas de PVC color blanco TELÓN DE PROYECCIÓN AUXILIAR: 1.80 X1.80 Mts Características tejido de fibra y dos capas de PVC color blanco, enrollable

<p>EQUIPO DE SONIDO PROFESIONAL</p>	<p>BAFLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marca: Beta Three • Modelo: NI2a • Cantidad 2 <p>MEZCLADOR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marca Behringer • Modelo: XENYX
---	--

Recursos físicos de lectura

Ilustración 4. *Salón de lectura*



Fuente propia

Tabla 3. *Recursos físicos zona de lectura*

<p>LIBROS</p>	<p>Aproximadamente 5.000 libros. Categorías: literatura, música, historia, derecho, infantil, juvenil, teología, matemáticas, arte, idiomas.</p>

MOBILIARIO	3 bibliotecas en Madera de 1.50X 1.80 mts c/u 1 armario
MATERIALES PARA TALLERES DE MANUALIDADES	<ul style="list-style-type: none">• Plastilina• Tijeras• Cartulina• Pintura• Pinceles• Paletas de madera• Cintas, pegante y silicona
SILLAS	8 sillas Plásticas 6 sillas de escritorio 20 sillas plásticas niños (azules)
MESAS	2 mesas con estructura metálica con superficie de madera laminada de 1x1 mts C/u.

Recursos físicos zona de computación

Ilustración 5. Zona de computación



Fuente: Propia

Tabla 4. Recursos físicos zona de computación

COMPUTADOR	3 computadores Portátiles marca DELL 2 computadores Portátiles marca Toshiba 1 Tablet Samsung 1 computador de escritorio COMPUMAX
IMPRESORA	Marca EPSON Modelo XP- 211 214 Multifuncional (Impresora, escáner, fotocopias)
SILLAS	4 sillas de escritorio Fijas
MESAS	4 mesas Base en metálica con tapa en madera 1 escritorio de madera

--	--

1.7 Análisis del sector

Políticas del sector cultural

El sistema nacional de Patrimonio y el sistema nacional de archivo, están en el deber de administrar los recursos económicos, con la finalidad de incentivar, la protección, conservación, restauración del patrimonio cultural, gestión para la inversión, fortalecimiento, creación y optimización de centros culturales, bibliotecas, casas culturales, dotaciones y mobiliario. Fomentar la investigación el desarrollo y la participación de las actividades culturales tales como, los emprendimientos culturales, lectura y bibliotecas, actividades artísticas entre otras. (Función Pública, 2018)

Según el informe de análisis del sector cultura, publicado por el Gobierno de Colombia y Función Pública(2018) informa acerca de datos de interés del programa de objetivos de desarrollo sostenibles (ODS), adoptaron en Septiembre de 2015 por la Organización de Naciones Unidas. Lograr que las ciudades y territorios sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles; involucrar a personas y grupos que elaboran proyectos urbanos que fomente la cohesión social.

“La cultura, factor de biodiversidad”

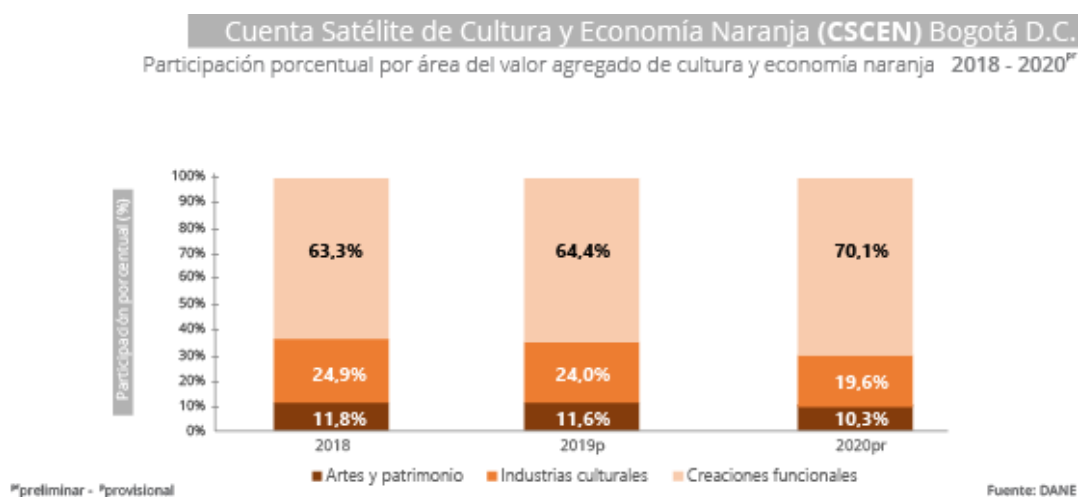
1.7.1 Análisis del sector en Bogotá

La economía creativa se reconoce cada vez más como un importante motor de desarrollo económico, midiendo a través de tres indicadores.

- PIB

- El empleo
- Los flujos comerciales internacionales

Gráfica 1. Participación porcentual de la economía naranja Bogotá 2018-2020



Fuente DANE, Alcaldía mayor de Bogotá –Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-satelite/cuenta-satelite-de-cultura-en-colombia/cuenta-satelite-de-cultura-y-economia-naranja-cscen-bogota-2019prv-2020pre#industrias-culturales>

Los datos arrojados según la gráfica de participación porcentual de la economía naranja en Bogotá entre los años 2018 y 2020, indica que el año con mayor participación en creaciones funcionales fue el 2020, este mismo año se obtuvo una participación de 10,3% en arte y patrimonio siendo esta la más baja entre los años 2018 a 2020. La industria cultural se mantuvo en los años 2018 y 2019 con una participación promedio de 24%.

Datos de interés sobre la economía creativa en Colombia

- Segundo exportador de bienes culturales de Sur América, con un 10.4 % de participación, según la UNTACD, Creative Economy Report, 2013. (Cifras Industrias Creativas y Culturales, BogotaAudivisualMarket2014)

- Número 20 de 141 países en exportación de servicios creativos según, The Global Innovation Index (Cifras Industrias Creativas y Culturales, Bogotá Audiovisual Market 2014).
- Según datos de la Cuenta Satélite de Cultura (CSC) de Min Cultura y el DANE, para 2019 el sector aportó ganancias por 12.353 mil millones de pesos y generó 517.187 empleos.
- Cuarto productor de cine en Latinoamérica.
- Las Industrias Creativas y de Contenido aportan el 3.3% al PIB Nacional y el 5.8 % de contribución al desarrollo económico del país, según la UNCTAD.

1.8 Información de los Servicios

1.8.1 Biblioteca comunitaria

El préstamo de libros es una de las actividades principales de la casa cultural, fue una de las razones para que decenas de niños y niñas en la década de los 90 y principios del 2000 utilizaran el espacio para realizar las tareas escolares. En la actualidad la casa cultural cuenta con más de 5.000 libros en su mayoría donados, entre su clasificación se encuentran libros de historia, literatura, idiomas, infantil, matemáticas, ciencias, derecho.

1.8.2 Talleres

La casa cultural organiza talleres de danzas, música, lectoescritura, reforzamiento escolar, manualidades, idiomas, fotografía en su mayoría gratuitos dirigidos a niños, niñas y jóvenes en condiciones de vulnerabilidad.

1.8.3 Circulación de obras de teatro, danzas, música

Por medio de convenios con otras organizaciones culturales la casa cultural ha logrado presentar en sus instalaciones obras de teatro, presentaciones de danzas y ballet infantil, presentaciones musicales, todo esto dirigido a la comunidad del barrio la Perseverancia.

1.8.4 Exposiciones Fotográficas

En el marco del corredor cultural, patrimonial y deportivo del barrio la Perseverancia, la casa cultural ha sido sede de las exposiciones fotográficas del “Museo fotográfico de la Perseverancia”, donde retrata personajes del territorio, eventos icónicos como el festival de la chicha, la subida de campeones”, las olimpiadas deportivas entre muchas otras temáticas con las que cuenta el museo fotográfico.

1.8.5 Proyección de cine

Desde el año 2020 la casa cultural junto con líderes sociales formó el “Cine Club la Perse”, una iniciativa para proyectar películas de cine independiente a la comunidad enfocado en niños y niñas. En la actualidad la casa cultural realiza proyecciones de cortometrajes y largometrajes los sábados cada 15 días, finalizando con un taller de lectoescritura acerca de la temática de la proyección.

1.8.6 Alquiler de salones para reuniones, eventos, clases, entre otras.

La casa cultural cuenta con dos salones principales, el primero un salón de 32 m² el cual se alquila para reuniones sociales, reuniones de instituciones, talleres de manualidades, el segundo espacio y el más importante es el teatro el cual cuenta con 50 m² el cual tiene una capacidad para 80 personas, se alquila para eventos como obras de teatro, proyecciones de cine, talleres de danzas, este espacio se alquila con telón, proyector y sonido.

2. Aplicación de instrumentos para la recolección de información

2.1 Objetivos

2.1.2 Objetivo general

Diseñar un plan de mejoramiento para la Casa Cultural la Perseverancia ubicada en Bogotá, a partir de un diagnóstico inicial para establecer las acciones a ejecutar

2.1.3 Objetivos específicos

- Identificar los aspectos que afectan los procesos de la Casa Cultural la Perseverancia a través de encuestas a los usuarios y entrevistas a los colaboradores con el fin de visualizar la situación actual.
- Formular una propuesta de modernización organizacional que fortalezca la eficiencia operativa de la Casa Cultural en su plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo, a partir de los resultados del diagnóstico inicial.
- Diseñar indicadores de gestión que permitan medir el desarrollo e impacto de las diferentes actividades y procesos de la organización.

2.2 Tipo de estudio

Para el desarrollo de la práctica empresarial se ha seleccionado el tipo de estudio descriptivo, de acuerdo con Gelves Toro A “Los estudios descriptivos se presentan en formatos muy heterogéneos y los forman toda una amplia gama de materiales caracterizados porque representan con fidelidad la vida de los actores sociales, son estudios con bajo nivel interpretativo y tienen un análisis implícito para la organización de los discursos”.

El estudio descriptivo en el cual por medio de la observación ayuda a deducir en qué estado se encuentra la organización. Se utilizará la toma de los datos internos y externos con el fin de realizar el análisis de los datos recolectados y proceder a diseñar el plan de mejoramiento.

2.2.1 Población

La población objeto para desarrollar la práctica empresarial, está compuesta por la comunidad del barrio la perseverancia de Bogotá de diversos grupos etarios y los miembros de la Casa Cultural la Perseverancia. Según el diagnóstico territorial de eco barrios de la Secretaría de Hábitat (2021) el Barrio la Perseverancia cuenta con un total de 11.570 personas, de las cuales se propone en este proyecto tomar como referencia los padres o acudientes de los niños y niñas entre los 6 y 12 años de edad, los niños y niñas de 6 a 12 años los cuales son el público focal de la organización. Otro grupo poblacional con el que ha trabajado la casa cultural han sido los adultos mayores de 60 años, sin embargo, desde la reapertura del espacio en el 2019 no se han vuelto a realizar actividades con los adultos mayores ya que según el director de la Casa Cultural quiere fortalecer la participación de los niños, primeramente.

Según la secretaria de salud de Bogotá en su página de Salud Data en el barrio la Perseverancia de la localidad de Santa Fe, los niños de 6 a 12 años representan un 7,9% de la población total.

En la actualidad los miembros de la casa cultural son 3 personas pertenecientes a la asamblea general, 4 empleados directos y 3 empleados indirectos.

2.2.2 Muestra

Según el autor Arias (2006. P83) define muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

En este sentido, el estudio se llevará a cabo mediante una muestra representativa de la población focal de la organización, esto permite generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

Así mismo según el autor Moguel (2005, p85) define la población finita como “el momento en el que se conoce cuantos elementos tiene la población).

Para calcular el tamaño de la muestra se tomó la población total del barrio la Perseverancia un total de 11570 habitantes según el diagnóstico territorial de Ecobarrios de la Secretaría de Hábitat (2021), y según SaluData la población infantil entre los 6 y 12 años al 7,9% de la población total lo que nos arroja un total de 914 niños en el territorio, para poder obtener la muestra se uso la siguiente formula:

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

Donde

n= Numero de Muestra

N=Población = 914

Z= Nivel de Confiabilidad (95%) =1,96

e= Error estimado (8 %) = 0,08 %

p= Probabilidad de Éxito = 50% = 0,5

q= Probabilidad de No Éxito = 50% = 0,5

Procedimiento.

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 914 \times 0,05 \times 0,05}{(1317 - 1) \times 0,08^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{1264,8468}{8,4224 + 0,9604}$$

$$n = \frac{8778056}{68036}$$

$$n=129$$

Para el estudio se realizará una encuesta a 129 padres de familia y niños y niñas de 6 a 12 años.

2.2.3 Técnicas de recolección de información

2.2.3.1 Encuesta

La encuesta es una herramienta de recolección de datos que ayuda a conocer de manera acertada la información que se quiere conocer de un determinado número de personas. Esto con el fin de ayudar a definir el futuro y el crecimiento de la organización, esto se logra analizando los resultados y comprendiendo las fortalezas y debilidades de la misma.

Según el autor Zapata (2006, p. 189) define encuestas como “un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a determinada población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada”.

En la práctica empresarial se realizó una encuesta a la muestra representativa de la población focal del barrio la Perseverancia de Bogotá, padres de familia y niños y niñas de 6 a 12 años, con el fin de generar un diagnóstico externo de la organización, conocer e indagar

sobre la situación actual de la Casa Cultural la Perseverancia de la ciudad de Bogotá, esta encuesta se realizó a través de un formulario de Google Formularios (ver apéndice 2).

2.2.3.2 Entrevistas

Las entrevistas realizadas se aplicaron de forma personal con el fin de recopilar información de 4 colaboradores de la organización de diferentes áreas, con esto conocer la satisfacción de los colaboradores. La primera entrevista se aplicó al director de la Casa Cultural la Perseverancia; al tallerista, a la bibliotecaria para conocer el flujo de personas y a la persona encargada de la parte de comunicaciones, publicidad y redes sociales.

Sabino, (1992:116) comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas.

2.2.3.3 Observación

Según el autor Arias (2006, p. 69) define la observación como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. Por lo tanto, la observación se realiza en la sede de la Casa Cultural la Perseverancia.

2.3 Convenios actuales

Los convenios actuales de la Casa Cultural, son con organizaciones culturales, académicas, artísticas del territorio entre las cuales está el colectivo Abya Yala, Colegio Manuel Elkin Patarroyo, Granja Agroecológica Mutualitos, casa cultural Hipogeos, entre otras.

Las convocatorias a las cuales ha sido ganadora y beneficiaria la Casa Cultural la Perseverancia han sido otorgadas por instituciones como la Alcaldía local de Santa fe, el Ministerio de Cultura, el ministerio de las TICS, la Secretaria de Cultura Recreación y Deporte de Bogotá.

2.3.1 Presentación de resultados de la encuesta

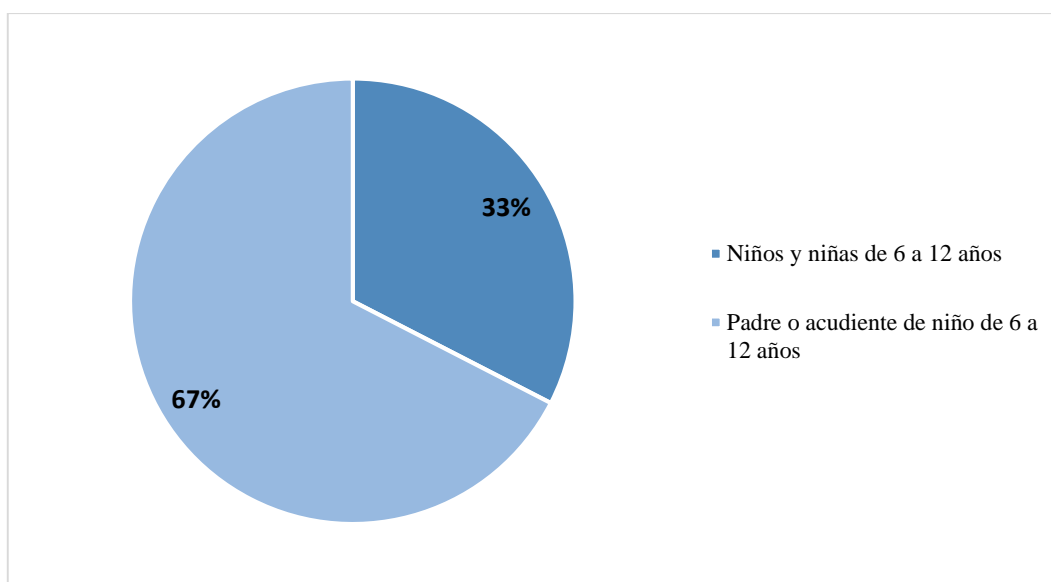
Esta encuesta se realiza con una muestra de 129 niños y niñas de 6 a 12 años, entre los cuales de encuestó a los niños y niñas, padres y acudientes.

2.3.3.1. Tabulación, presentación y análisis de la encuesta realizada a los clientes

Se tomó una muestra representativa de la población infantil entre los 6 y 12 años de edad del barrio la Perseverancia en Bogotá, un total de 914 niños, de los cuales se encuestaron niños y niñas, padres y acudientes, se recogió la información de cada uno y se recopiló en una base de datos. Esta información permitió analizar el estado actual de la organización en su aspecto externo, con el fin de sacar conclusiones y realizar recomendaciones.

Pregunta 1. Grupo Poblacional al que pertenece**Tabla 5.** Grupo poblacional encuestado

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Niños y niñas de 6 a 12 años	42	33%
Padre o acudiente de niño de 6 a 12 años	87	67%
Total, general	129	100%

Gráfica 2. Grupo poblacional**Análisis**

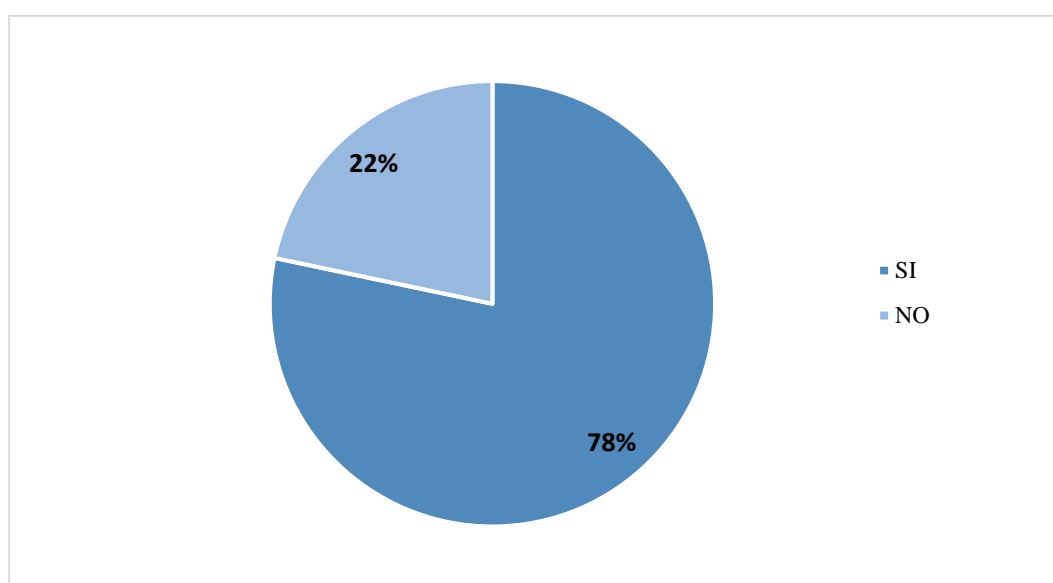
La encuesta la respondieron un total de 87 padres de familia y/o acudientes y un total de 42 niños. Se evidencia que los padres o acudientes de los niños fue el grupo poblacional mayor encuestado con un 67,4% mientras los niños y niñas de 6 a 12 años fueron una minoría con un 32,6%, esto debido a que se entrevistaron niños pertenecientes a la casa cultural y niños del Colegio Manuel Elkin Patarroyo, los padres por medio de llamadas, visitas, eventos se tuvo un acceso más fácil a ellos.

Pregunta 2. ¿Visita o ha visitado la Casa Cultural la Perseverancia (La biblioteca)?

Tabla 6. Frecuencia de personas que visitan la casa cultural

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	101	78%
NO	28	22%
Total general	129	100%

Gráfica 3. Frecuencia de personas que visitan la casa cultural



Análisis

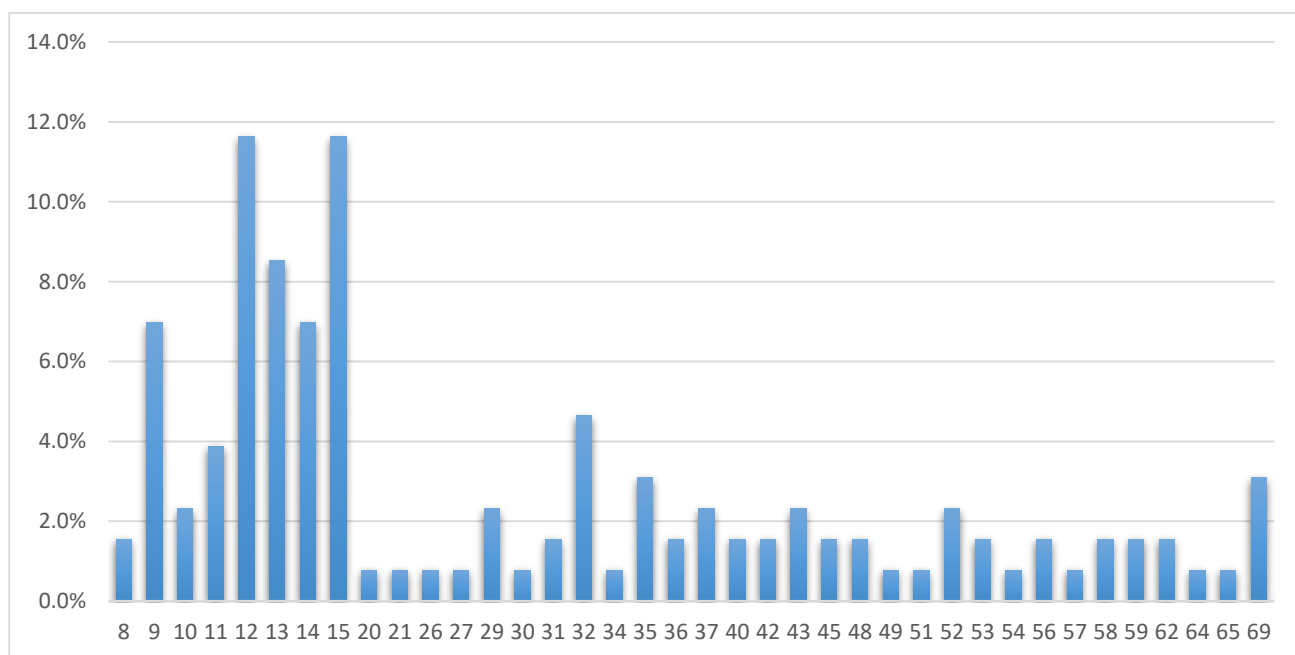
Se evidencia en la gráfica, de las 129 personas encuestadas el 78,3% han visitado o conocen la Casa Cultural la Perseverancia y solo un 21,7% nunca la han visitado o no la conocen, esto nos lleva a analizar que un alto porcentaje de habitantes del barrio conocen el espacio por su trayectoria.

Pregunta 3. Edad

Tabla 7. *Edades de los encuestados*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	2	1.6%
9	9	7.0%
10	3	2.3%
11	5	3.9%
12	15	11.6%
13	11	8.5%
14	9	7.0%
15	15	11.6%
20	1	0.8%
21	1	0.8%
26	1	0.8%
27	1	0.8%
29	3	2.3%
30	1	0.8%
31	2	1.6%
32	6	4.7%
34	1	0.8%
35	4	3.1%
36	2	1.6%
37	3	2.3%
40	2	1.6%
42	2	1.6%
43	3	2.3%
45	2	1.6%
48	2	1.6%
49	1	0.8%
51	1	0.8%
52	3	2.3%
53	2	1.6%
54	1	0.8%
56	2	1.6%
57	1	0.8%
58	2	1.6%
59	2	1.6%
62	2	1.6%
64	1	0.8%
65	1	0.8%
69	4	3.1%
TOTAL	129	100.0%

Gráfica 4. *Edades de los encuestados*



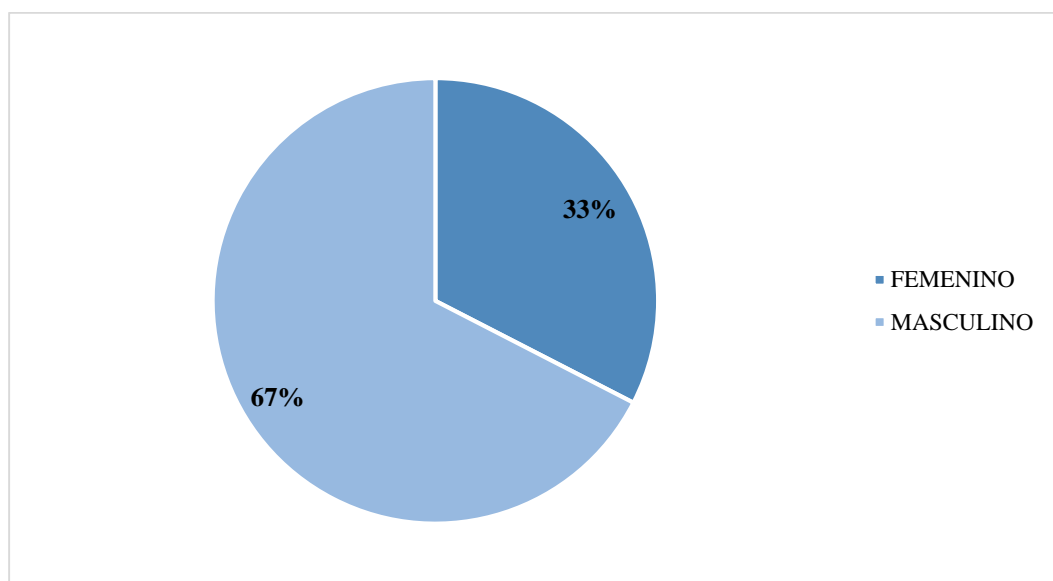
Análisis

Se percibe una mayor participación en las personas entre 11 y 15 años esto gracias a las encuestas realizadas en el colegio en grados de sexto, séptimo y octavo, en las edades de 30 a 35 años se evidencia una participación de 19 personas, tomando la información recolectada se evidencia que la edad de los padres está en un rango promedio los 29 y 43 años de edad. Así mismo se aplicaron encuestas a familiares y acudientes de niños como tíos, abuelos, hermanos, entre otros.

Pregunta 4. Genero

Tabla 8. *Genero de los encuestados*

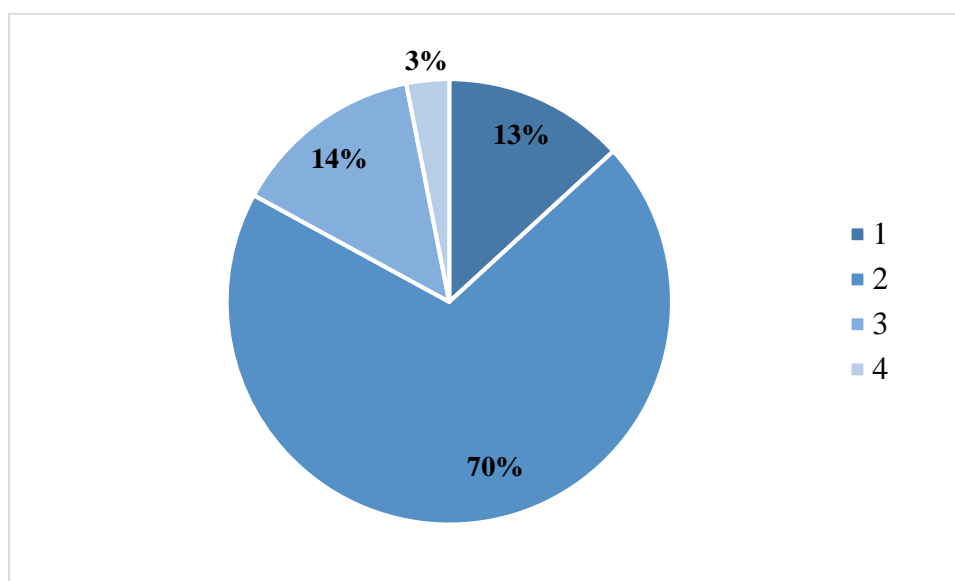
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	71	55%
MASCULINO	58	45%
Total, general	129	100%

Gráfica 5. *Genero de los encuestados***Análisis**

En la pregunta 5 se analiza una mayor participación de las mujeres con un 55%, se evidencia que las madres son las encargadas de llevar a sus hijos a las diferentes actividades escolares y extracurriculares, sin embargo, el porcentaje de participación de los hombres fue de un 45%, en el caso de los niños y niñas encuestados se evidencia una diferencia mucho menor entre cada género de solo un 5%.

Pregunta 5. Estrato socioeconómico**Tabla 9.** *Estrato socioeconómico*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	17	13%
2	90	70%
3	18	14%
4	4	3%
Total	129	100,0%

Gráfica 6. Estrato socioeconómico

Análisis

Esta pregunta arrojó diferentes estratos socioeconómicos dentro del mismo barrio, esto se debe a que algunas calles del barrio la Perseverancia limita con el barrio La Macarena, un barrio estrato 4 y 5, esto hace que algunas de las casas registren un estrato mayor, por otra parte, los recibos públicos llegan en su mayoría con estrato socioeconómico 2 pero uno llega estrato 3, algunas personas se identificaron con este estrato social y el estrato uno se asignó a las personas que viven en inquilinatos, casa con falta de servicios públicos o problemas en su estructura, etc.

Se evidencia que el mayor número de los habitantes de Barrio la Perseverancia son estrato 2 arrojando un 70% del total de los encuestados, seguido del estrato 3 que evidencio un 14%, uno de los resultados más importantes para el estudio fue el estrato 1 que mostro un 13% equivalente a 17 personas, las cuales se analiza que son personas que viven en condición de vulnerabilidad, en inquilinatos, casa compartidas, casa con afectaciones o daños y por último

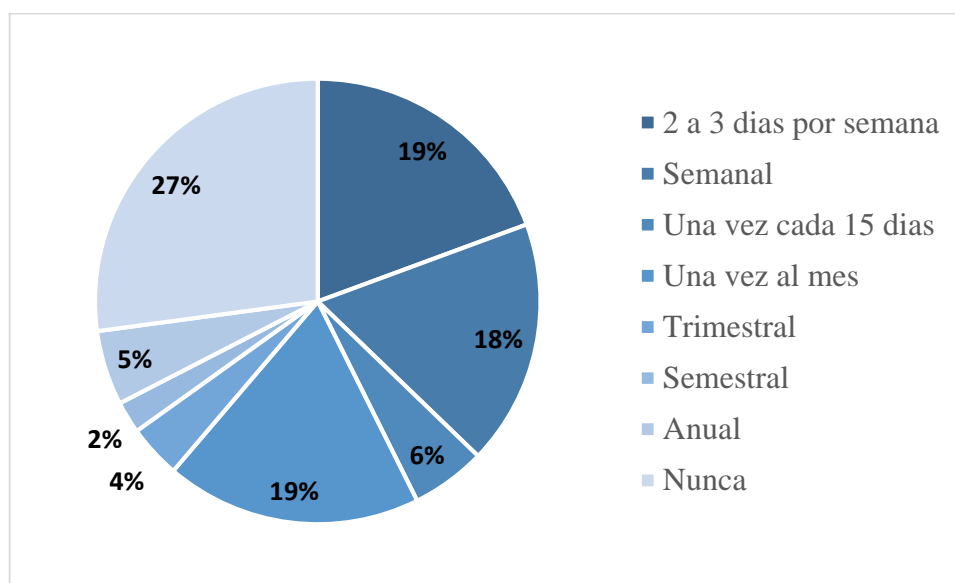
el estrato 4 arroja un 3% esto se debe a que el límite el barrio la Perseverancia limita con el barrio la Macarena en el cual en algunas calles no se define muy bien el cambio de barrio.

Pregunta 6. ¿Con que frecuencia visita la casa cultural?

Tabla 10. Frecuencia de visitas a la Casa Cultural

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	VARIABLE	PROMEDIO
2 a 3 días por semana	25	19%	130	24.7
Semanal	23	18%	52	9.36
Una vez cada 15 días	7	5%	26	1.3
Una vez al mes	24	19%	12	2.28
Trimestral	5	4%	4	0.16
Semestral	3	2%	2	0.04
Anual	7	5%	1	0.05
Nunca	35	27%	0	0
Total	129	100%	227	37,89

Gráfica 7. Frecuencia de visitas a la casa cultural



Análisis

Con la recolección de los datos se evidencia claramente la frecuencia de visita de la casa cultural, la respuesta con mayor puntuación fue de las personas que nunca han visitado la Casa Cultural con un 27%, seguido de 25 personas que indican que visita la casa cultural de 2 a 3 días por semana equivalente a un 19% al igual que las personas que informan que visitan el

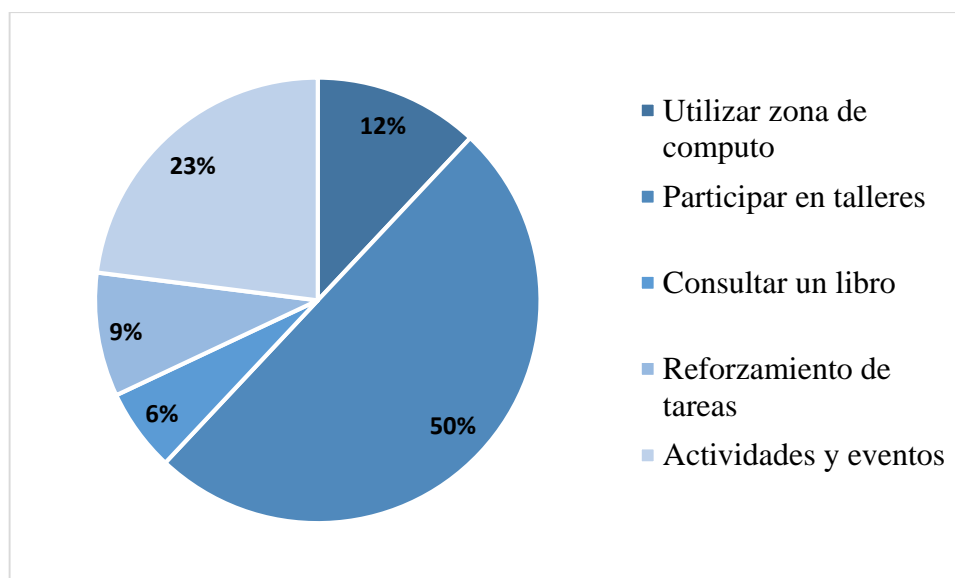
espació una vez al mes, y la respuesta que tuvo menor participación de los encuestados con 3 personas que respondieron fue las visitas realizadas semestralmente, con un 2%. En promedio una persona visita la Casa Cultural 37,89 veces en el año.

Pregunta 7. ¿Cuál es la principal razón por la que visita la Casa Cultural?

Tabla 11. Razón por la que visita la casa cultural

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Utilizar zona de computo	12	12%
Participar en talleres	50	50%
Consultar un libro	6	6%
Reforzamiento de tareas	9	9%
Actividades y eventos	23	23%
Total general	100	100%

Gráfica 8. Razón por la que visita la casa cultural



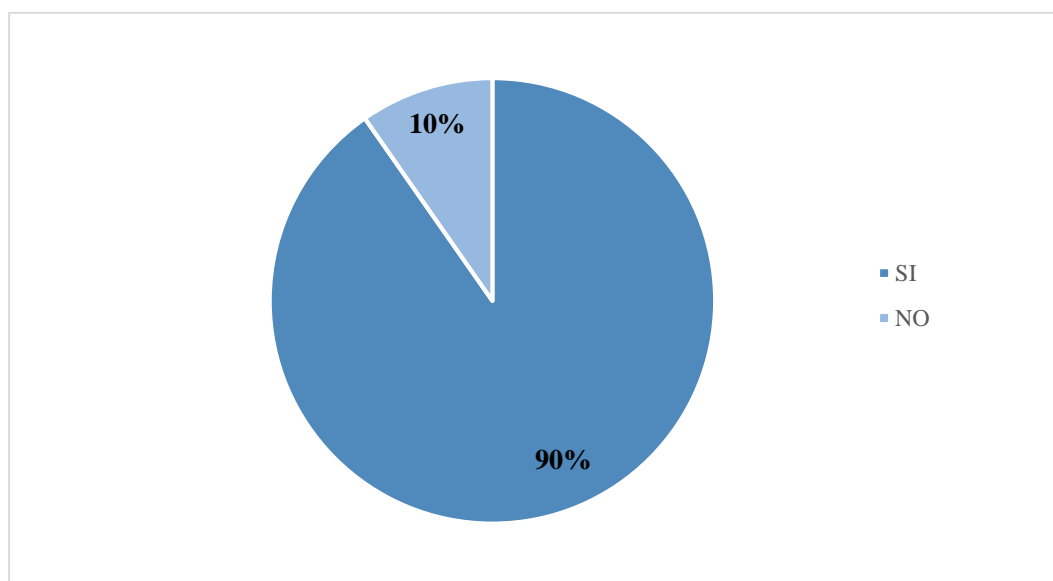
Análisis

La pregunta N° 7 no era una pregunta obligatoria, esto debido a que algunas personas nunca han visitado el espacio lo que mostro un total de 100 personas que contestaron esta pregunta. Al recolectar los datos se evidencia la mayor participación en los talleres con un 50%, esto debido a que la Casa Cultural por medio de las convocatorias brinda talleres de diferentes áreas y convoca el mayor número de personas, seguido con las actividades y eventos que se realizan cada 15 días con una participación del 23%, la tercera opción más votada fue visitas a la casa cultural para utilización de la zona de computación con un total del 12% esto se debe a que la zona de computo lleva menos de un año desde que empezó a funcionar, de las personas encuestadas un 9% indicó que utiliza la casa cultural para reforzar las tareas escolares y tan solo un 6% indicaron que se han acercado a consultar un libro, este último resultado es un gran reto para la casa cultural ya que desde sus inicios ha querido incentivar a los niños y jóvenes a la lectura.

Pregunta 8. ¿Considera que los talleres han sido de aprendizaje?

Tabla 12. *¿Los talleres son de aprendizaje?*

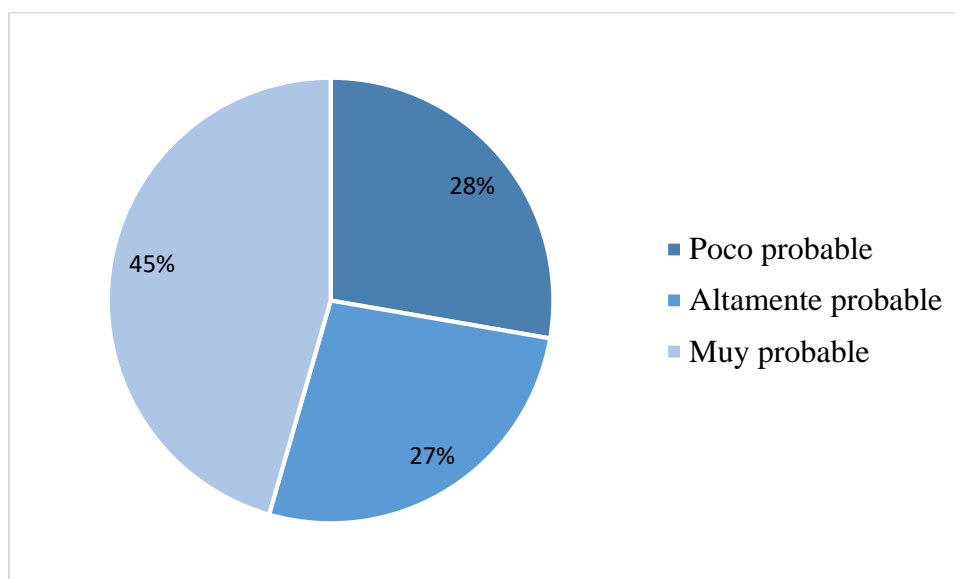
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	93	90%
NO	10	10%
Total, general	103	100%

Gráfica 9. *¿Los talleres son de aprendizaje?***Análisis**

La pregunta N° 8 la respondieron 103 personas las cuales a su criterio dieron su punto de vista, esta pregunta no era obligatoria responderla. Se analizaron los datos lo que arrojó el mayor porcentaje de un 90,3% de la aceptación de las personas encuestadas las cuales consideran que los talleres a los cuales han hecho parte han sido de aprendizaje para sus hijos, el 9,7% de las personas consideran que los talleres no han sido de aprendizaje.

Pregunta 9. ¿Qué tan probable es que recomiende las actividades y talleres de la Casa Cultural?**Tabla 13.** *¿Qué tan probable es que recomiende las actividades?*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poco probable	28	27.7%
Altamente probable	27	26.7%
Muy probable	46	45.5%
Total general	101	100%

Gráfica 10. *Que tan probable es que recomiende las actividades***Análisis**

Se evidenció que la mayor parte de los encuestados recomendaría las actividades y talleres de la casa cultural a familiares o amigos con un porcentaje del 45%, por otra parte, un total de 28 personas equivalente a un 27,7% indican que es poco probable que recomienden la casa cultural esto nos lleva analizar que aún hay desconfianza y desconocimiento por una parte de la comunidad del barrio, y un 26,7% indica que es altamente probable que recomiende las actividades de la Casa Cultural.

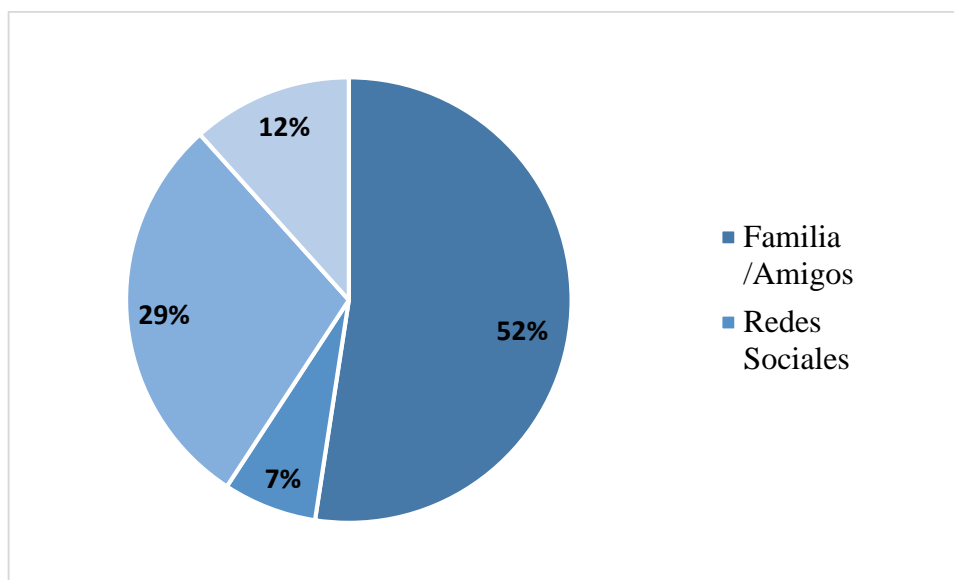
Pregunta 10. Se ha enterado de los servicios de la Casa Cultural por medio de:

Tabla 14. *Como se ha enterado de los servicios de la Casa Cultural*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Familia /Amigos	54	52%
Redes Sociales	7	7%

Voz a Voz	30	29%
Otro ¿Cuál?	12	12%
Total, general	103	100%

Gráfica 11. *Como se ha enterado de los servicios de la Casa Cultural*



Análisis

La pregunta N° 10 se evidencia que la mayoría de la población entrevistada se ha enterado de los servicios de la Casa Cultural por medio de familia o amigos con un 52% sobre el total de los encuestados, seguido del voz a voz de la gente, esto se debe a que el barrio la Perseverancia es un barrio popular donde una gran parte de la población vive en el sector desde generaciones anteriores lo que hace que como ellos dicen “Todos se conozcan con todos” y al momento de haber un evento de la casa cultural las personas se enteran por la señora de la tienda, o el vecino del frente o el amigo de toda la vida , la tercera respuesta más votada fue otra razón que equivale al 12% del total de los encuestados, entre los que encontramos personas que se han enterado ya que conoce a los miembros de la casa desde hace años, algunas personas informaron que nunca se enteran de los servicios de la Casa Cultural, otras que indicaron que

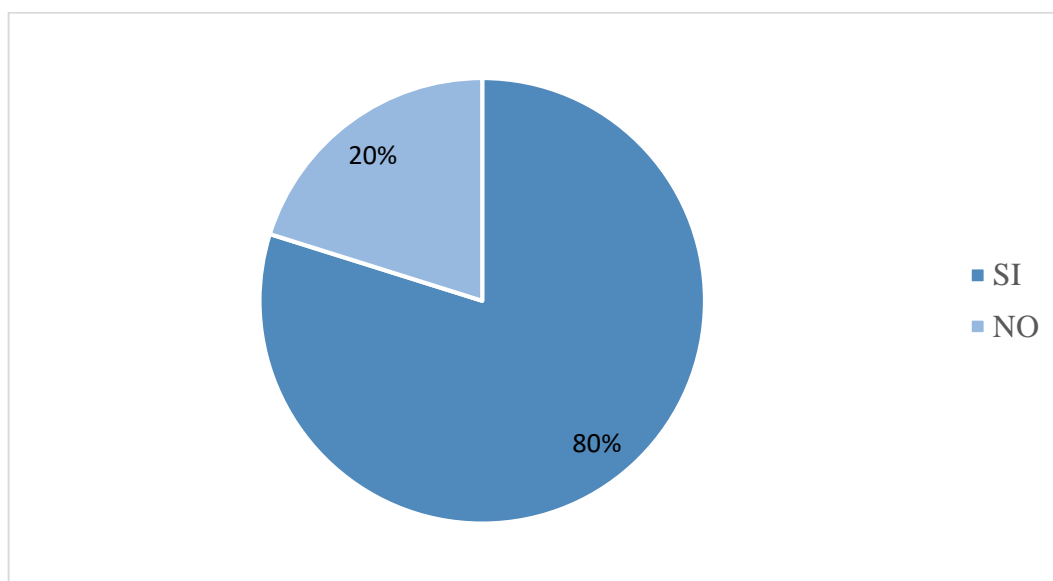
se informan cada vez que pasan por la Casa Cultural y en su fachada ven los posters; por último, la forma en la que menos se informan las personas de los eventos y actividades es por redes sociales, con esta última respuesta se analizan dos situaciones la primera un trabajo que no ha sido tan llamativo es el del community manager y el manejo que se le está dando a las redes sociales para que sea llamativa la información y seguido por la población del barrio donde los padres de los niños cuentan con Facebook pero por sus mismas actividades diarias no están al pendiente de las redes sociales.

Pregunta 11. ¿Conoce las redes sociales o página web de la Casa Cultural?

Tabla 15. *Conoce las redes sociales de la Casa Cultural*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	103	79,8%
SI	26	20,2%
Total, general	129	100%

Gráfica 12. *Conoce las redes sociales de la Casa Cultural*



Análisis

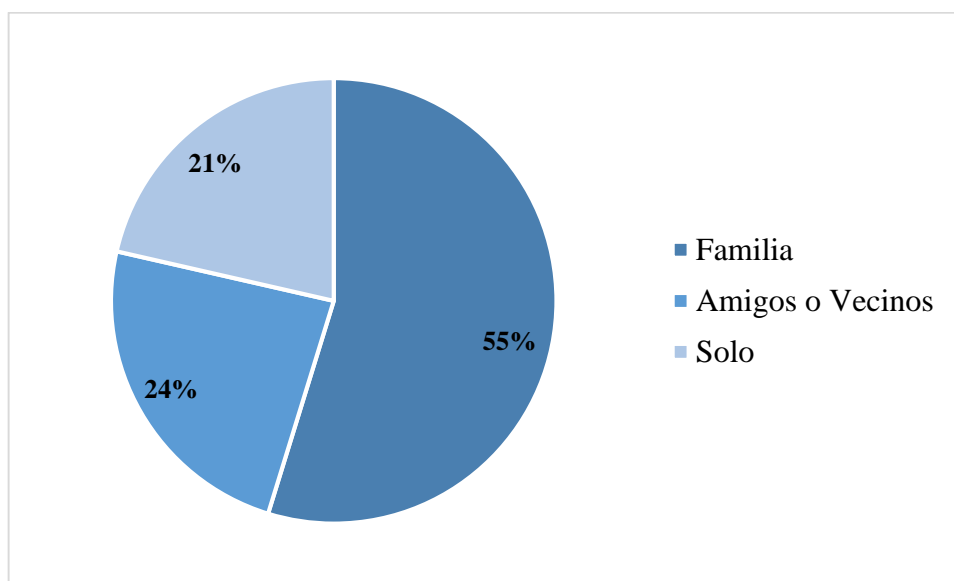
En la pregunta n° 11 se evidencia un desconocimiento de las redes sociales y pagina web de la Casa Cultural ya que un 79,8% afirma no conocerlas, mientras que solo un 20,2 % afirma conocer la redes, esto lleva analizar que el trabajo del Community Manager ha sido poco beneficioso para el objetivo de la Casa Cultural.

Pregunta 12. ¿Para asistir a las actividades de la casa cultural el niño llega solo o acompañado?

Tabla 16. *Asiste a las actividades de la casa cultural solo o en compañía*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Familia	23	54.8%
Amigos o Vecinos	10	23.8%
Solo	9	21.4%
Total general	42	100%

Gráfica 13. *Asiste a las actividades de la casa cultural solo o en compañía*



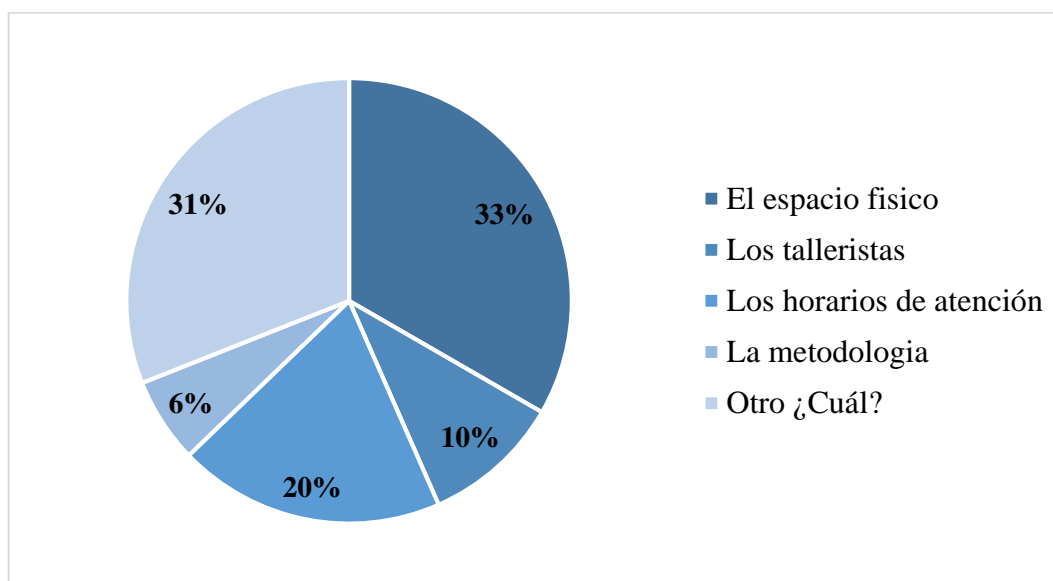
Análisis

La pregunta 12 fue una pregunta planteada únicamente a los niños y niñas que asisten a las actividades de la Casa Cultural, fue una de las preguntas que menos respondieron los encuestados ya que esta pregunta solo se aplicó a los niños y niñas, con esta pregunta se mostró que los niños en su mayoría llegan a la casa cultural acompañados de un familiar con un 52,3% de la participación, un 25% llega acompañado de amigos o familiares y un 22,7% llega solo, esto debido a que varios de los niños son hijos de madres cabezas de hogar, niños inmigrantes y otros llegan acompañados de sus hermanos de rangos de edades similares.

Pregunta 13. ¿Cuál cree usted que es la mayor falencia de la Casa Cultural?

Tabla 17. *Mayor falencia de la casa cultural*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El espacio físico	43	33,3%
Los talleristas	13	10,1%
Los horarios de atención	25	19,4%
La metodología	8	6,2%
Otro ¿Cuál?	40	31,0%
Total, general	129	100%

Gráfica 14. *Mayor falencia de la casa cultural*

Análisis

Se evidencia en la pregunta N° 13, que para las personas encuestadas la mayor falencia de la casa cultural es el espacio físico con un 33%, seguido de otras falencias con un 31% entre los encuestados dijeron que entre las falencias estaba la falta de juegos de mesa, más actividades deportivas, el orden de los libros, como la tercera opción con mayor puntuación están los horarios de atención con un 20%, seguido de los talleristas con un 10% y por último y menos votado la metodología con un 6%.

Pregunta 14. ¿Qué aspecto cambiario o mejoraría de la Casa Cultural?

Análisis

Esta fue la única pregunta abierta del cuestionario, la contestaron un total de 96 personas de las cuales 35 indicaron que no cambiarían o mejorarían nada de la casa cultural, entre las 61 personas restantes que dieron su opinión se evidencia un cambio por el espacio físico ya que se encontraron comentarios como el orden del lugar, modernización y pintura, reorganización

de la sala de computación ya que indicaban que está cerca a unas escaleras y es peligroso para los usuarios, que el espacio es pequeño para los talleres y actividades, la ubicación de la casa es muy escondida.

Otro punto importante que evidencian los usuarios fueron los horarios de atención, ya que indican que los niños salen de estudiar entre las 2 o 3 de la tarde y mientras almuerzan la casa cultural ha cerrado ya que su atención es de 2pm a 4 pm, que debería abrir todos los días durante todo el día.

Entre otras opiniones de los encuestados está la publicidad, que muchas veces no se enteran de las actividades que realiza la Casa Cultural, también que son pocos los talleres que se realizan y que deberían hacer talleres para adultos al igual que un espacio con mayor actividad física.

2.4 Mercado potencial

La Casa Cultural en sus inicios se ha enfocado en fortalecer la participación de los niños y niñas, en las diferentes actividades artísticas, culturales, ecológicas, musicales, académicas, etc.; Sin embargo, hay grupos poblacionales que han hecho parte de las actividades y talleres de la casa cultural como lo son los adultos mayores de 60 años, adolescentes en condición de vulnerabilidad, madres cabeza de familia, los cuales se proyectan como un mercado potencial para la Casa Cultural.

La organización busca a futuro potenciar la participación de estos grupos poblacionales por medio de alianzas con otras organizaciones, al igual que participar en convocatorias de la secretaria de la mujer, lograr unir vínculos con la secretaria de

integración social, con la Fundación Pan y Amor por Colombia la cual brinda asistencia integral (alojamiento, alimentación, vestido, atención sanitaria, terapia física y ocupacional) a los adultos mayores, entre otras instituciones que enfocan su trabajo en estos grupos poblacionales.

2.5 Competencia

Tabla 18. Competencia

	CASA CULTURAL LA PERSEVERANCIA	CASA CULTURAL HIPOGEOS (LA PERSEVERANCIA)	CASA CULTURAL ABYA YALA	GRUPO EDUCATIVO ALEJANDRIA	GRANJA AGROECOLOGICA MUTUALITOS
SERVICIOS	Servicio de Biblioteca, apoyo de tareas, talleres de música, arte, danzas, energías alternativas, eventos, exposiciones, alquiler de las instalaciones.	Festivales de música autofinanciados, talleres de manualidades, clases de música, talleres de publicidad	Servicio de biblioteca, enfoque en la parte medioambiental, apoyo jurídico a poblaciones vulnerables.	En alianza con colegios y universidades presta sus instalaciones para dictar clases a niños y jóvenes en condición de vulnerabilidad y con problemas de aprendizaje	Gobernanza, autonomía y soberanía alimentaria es el lema de la granja agroecológica, cuidado del medio ambiente, servicio de biblioteca, talleres de huertas urbanas.
SEDE Y PERSONERIA JURIDICA	Cuenta con sede propia y personería Jurídica desde el año 1991	No cuentan con personería jurídica, establecidos como colectivo, sede en alquiler	Sede propia, constituido legalmente en el año 2006 fundado por estudiantes egresados de la Universidad Nacional	Sede en alquiler, cuenta con personería jurídica desde el año 2010	Sede propia desde el año 2000, con 1200 m2 dedicados a la soberanía alimentaria y el auto sostenimiento, con personería jurídica desde el año 2020.

GRUPO POBLACIONAL	Niños y niñas de 6 a 12 años	Jóvenes de 18 a 28 años	Jóvenes estudiantes y egresados, grupos indígenas de todo el territorio nacional	Niños y niñas, adolescentes en edad escolar	Jóvenes estudiantes, vecinos del barrio la perseverancia, adultos y adultos mayores
CONVENIOS/ALIANZAS	Universidad Minuto de Dios, Universidad Jorge Tadeo Lozano, Colectivo de fotógrafos Ojo Rojo	Colectivos de música a nivel distrital, Tinta Acida, Grupo de Grafiti WFK	Universidad Nacional de Colombia, Comisión de la verdad, Partido político Polo Joven	Colegios y Universidades del distrito	Universidad Nacional, colectivo Abya Yala, Jardín Botánico de Bogotá, secretaria de Hábitat, secretaria de desarrollo
COMUNICACIÓN	Página Web, redes sociales, publicidad física, grupos de WhatsApp	Redes sociales	Grupos de WhatsApp, Pagina en Facebook	Voz a Voz y Publicidad física	Redes Sociales, Voz a Voz, Grupos de WhatsApp
TRAYECTORIA	38 años liderando procesos comunitarios en el barrio la Perseverancia	7 años liderando proyectos musicales a nivel local	16 años liderando iniciativas sociales y pedagógicas	12 años apoyando a niños y jóvenes brindando oportunidad de estudio alternativo	La Granja es dirigida por Rosa Poveda de 52 años, desde muy temprana edad ha trabajado en pro a la soberanía alimentaria, la granja lleva 22 años en el territorio
FORTALEZAS	Su trayectoria, el reconocimiento de la comunidad y demás organizaciones y líderes sociales	Alta experiencia en eventos locales y distritales relacionados con la música	Es una de la casa mejor preparada para apoyo a la comunidad ya que cuenta con abogados, médicos,	Es el único colectivo que presta un servicio constante, ya que abre sus puertas en horario escolar de	Es el proyecto más sólido que hay en el territorio de soberanía alimentaria, una alta trayectoria, alianzas estratégicas que le han ayudado a fortalecer

			veterinarios, sociólogos, ingenieros entre otras profesiones	lunes a viernes de 7am a 2pm	cada día el proceso comunitario
DEBILIDADES	Pocos recursos económicos para la sostenibilidad de la organización	Bajo posicionamiento en el territorio, pocas actividades artísticas	No son reconocidos en el territorio ya que ninguno de los miembros ha pertenecido en el barrio desde su infancia	Pocos recursos económicos para su sostenibilidad, profesores medianamente capacitados	En la Granja solo trabaja la señora Rosa, algunos voluntariados, pero solo están por semanas o meses y la Granja es un arduo trabajo de todos los días

2.6 Proveedores

La casa Cultural la Perseverancia, cuenta con proveedores para publicidad, para útiles de aseo, empresa encargada de los refrigerios de cada actividad, papelería.

Cada proveedor maneja diferentes formas de pago, entregas etc.

- Proveedores de publicidad (Impresiones de poster, vinilos adhesivos, stickers, pocillos personalizados), se maneja anticipo del 50% y a la entrega del trabajo el otro 50% del valor total del pedido.
 - ZYJ DIGITAL
 - ESCUADRA GRÁFICA

- Proveedores de útiles de aseo como jabones, escobas, trapos, límpido, trapero, recogedor, jabón de manos, toallas de papel, papel HG entre otros, los cuales se realiza el pedido y el pago en cada tienda.
 - Tiendas D1
 - Tienda SUPERMAX

- Proveedor de refrigerios el cual se encarga de realizar y entregar los refrigerios que se soliciten, como empanadas y gaseosa, gelatinas, ensaladas de frutas, en ocasiones almuerzos como arroz con pollo, picadas etc. La señora Ana Delia es la encargada de realizar los refrigerios con ella se maneja un pago del 30% y al finalizar cada proyecto se paga el otro 70%.
 - Delias Empanadas

- Proveedor de papelería, resmas de papel, tijeras, colbon, carpetas, pinturas, pinceles, plastilina, agendas, lapiceros, lápices, entre otros materiales de papelería. El pago se realiza contra entrega y los pedidos deben ser de \$80.000 en adelante para que se realice la entrega en 24 horas.
 - CACHARRERIA Y PAPELERIA EL GRAN PORTAL DE LAS ONCE S.A.S.
- Proveedor de materiales de construcción, en la Casa Cultural con los arreglos que se han realizado, la modernización de los espacios y arreglos internos se ha requerido diferentes materiales de construcción.
 - FERREDEPOSITO G Y G SAS

2.7 Recurso humano

La Casa Cultural la Perseverancia cuenta con diferentes cargos y funciones entre las cuales esta:

- La asamblea general: conformado por tres personas, las cuales son las encargadas de la toma de decisiones más importantes.
- Director: es el encargado de dirigir, gestionar recursos económicos, formular proyectos, ejecutarlos, gestionar actividades, realizar alianzas estratégicas.
- Área administrativa: coordinadora administrativa, tesorera, un total de 2 personas

- Área académica y educativa: talleristas, bibliotecarios, tutores, en la actualidad hay 3 personas, la proyección de la casa es aumentar las personas por cargo.
- Área desarrollo artístico y cultural: Community manager en la actualidad hay una persona al igual que el área académica la proyección es tener un grupo de trabajo de por lo menos 3 personas.

3. Diagnóstico

La Casa Cultural la Perseverancia es una de las organizaciones con mayor trayectoria en el sector, liderando proyectos, artísticos, culturales, académicos, etc.

Ella ofrece reforzamiento escolar para los más pequeños, al igual que acompañamiento en temas de lectoescritura, lidera proyectos culturales, artísticos, deportivos, patrimoniales en alianza con otras organizaciones sociales; la organización cuenta con una sala de lectura y reuniones y un teatro con capacidad para 100 personas el cual se alquila a instituciones como la alcaldía local de Santa Fe, secretaria de hábitat, organizaciones barriales que lo utilizan para reuniones, talleres, eventos entre otros.

Desde la reapertura del espacio en el año 2019, la casa cultura ha retomado las actividades que ha manejado históricamente, sin embargo, se va visto enfrentada múltiples problemáticas, como los recursos económicos para el sostenimiento de toda la organización, en el momento varios de sus colaboradores trabajan de forma voluntaria, esto genera una serie de problemáticas como el compromiso y la responsabilidad por parte del personal, el cambio constante de talleristas y bibliotecarios. El director de la organización ha sido la persona más

afectada por esta situación ya que por la falta de personal ha tenido que realizar otra serie de actividades y ha recargado su trabajo.

3.1 Entrevistas

Taylor y Bogan (1986) entienden la entrevista como un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones.

Se realizaron cuatro entrevistas a los colaboradores de la Casa Cultural la Perseverancia, donde se recolecta las respuestas de cada uno quienes fueron: el director, tallerista, community manager, bibliotecaria; con esto se puede concluir la importancia que tiene la opinión de los colaboradores para realizar mejoras en los procesos desarrollados por cada uno

DIRECTOR: La entrevista realizada fue de 22 preguntas, quien lleva 3 años en el cargo, asignado por la asamblea general de la Casa Cultural la Perseverancia.

La organización cuenta con un objetivo claro y es contribuir a la formación y educación de los niños y niñas del barrio la Perseverancia, este objeto lo tiene claro todos los colaboradores de la organización. La casa cultural tiene establecido claramente su objeto para este año y es crecer y ser sostenibles, cabe resaltar que la mayor fuente de ingreso es por medio de convocatorias ganadas que son gestionadas por el director ya que no recibe apoyo por parte de la alcaldía. Desde la experiencia del cargo como director, lo que más ayudaría al fortalecimiento y crecimiento de la organización son recursos económicos o manos voluntarias.

Respecto a la organización interna, el director considera que su trabajo no está bien remunerado, sin embargo aclara que esto es más un trabajo de vocación por ayudar a los demás que por la remuneración que reciba, otra problemática que se encuentra es que la organización no cuenta con una visión clara, ni con un manual de funciones de los cargos esto hace que los

colaboradores tengan una falta de comprensión, fallas en su labores, esto repercute en el desconocimiento al realizar cada función.

En la entrevista se identificó que la casa cultural no cuenta con una aceptación de la comunidad, debido a que el barrio la Perseverancia es un barrio reconocido por el micro tráfico la delincuencia y parte de su comunidad tenga apología al crimen y el dinero fácil, lo que hace que espacios que brinda la Casa Cultural a niños y jóvenes sean un obstáculo para que las bandas de delincuentes sigan creciendo, ya que la Casa Cultural la Perseverancia busca darles otra alternativa de vida a estos niños. (Ver apéndice 3)

TALLERISTA La entrevista se realizó uno de los talleristas quien es egresado de la Universidad Nacional y dedica su tiempo libre desde hace 8 meses a la Casa Cultural. Se realizaron 11 preguntas donde Juan David dio su punto de vista desde su experiencia y desde su cargo.

Como tallerista es una de las personas que realiza el apoyo de tareas a los niños, hace acompañamiento escolar, ayuda al apoyo logístico y es clave al momento de acompañar como gestor de proyectos, por esto, él indica que su función es indispensable para la organización, pese a que es de su desconocimiento el objeto, la misión y la visión de la casa cultural. El ambiente en el lugar de trabajo es agradable, siente que la remuneración es justa, cuando requiere ayuda de los compañeros siempre lo recibe, pero indica que por ser un trabajo social la casa cultural tiene que acogerse al trabajo que el realiza.

Desde la experiencia lo que ayudaría al fortalecimiento de la organización, es lograr alianzas con personas o empresas con un músculo financiero, que permitan aportar o donar recursos para solventar los gastos de la casa cultural. Que las personas del barrio se acerquen y participen no solo en las actividades sino como voluntarios y seguir fortaleciendo las alianzas

con las otras organizaciones culturales con el fin de presentarse a proyectos más grandes y más ambiciosos. (Ver Apéndice 4)

BILIOTECARIA: La entrevista se realizó a la actual bibliotecaria, estudiante de actividad física y deporte, quien pertenece a la casa cultural desde hace 4 meses, se realizaron 11 preguntas.

Entre las funciones de Stefania está la organización, inventario de los libros, apoyo a tareas, acompañamiento en actividades y talleres, aun cuando lleva solo 4 meses en la organización es una persona que demuestra un sentido de apropiación, un lugar donde se ha sentido muy bien, ha tenido la colaboración de sus compañeros, siente que sus funciones son claras, que la remuneración es justa, el ambiente es agradable y le ayuda a fortalecer también su proceso de aprendizaje con los niños y niñas.

Entre las funciones del cargo está el préstamo de libros, donde indica que en el tiempo que lleva solo se han acercado un par de personas, lo que hace que sea un reto grande para la organización incentivar la lectura en especial de los más pequeños. Desde la experiencia en el cargo lo que ayudaría a fortalecer la organización sería más voluntariado, el aumento de los recursos económicos, donaciones en especial de computadores, que es una de las razones por las que los niños asisten a la casa cultural después del colegio. (Ver Apéndice 5)

COMMUNITY MANAGER: La entrevista se realizó a la actual Community Manager, quien lleva en el cargo 2 años trabajando como voluntaria en sus tiempos libres; se realizaron un total de 13 preguntas.

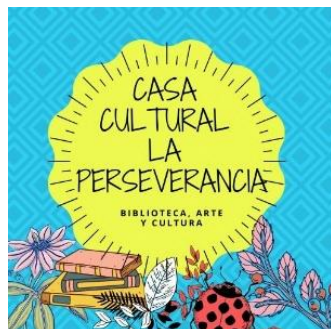
El cargo de Community Manager no existía antes de que llegara Sharon, ya que fue una necesidad que vio el director de la organización en crear las redes sociales y pagina web de la casa cultural para llegar a otro tipo de público y lograr un registro de todas las actividades.

Considera que su trabajo ha sido muy importante para la organización ya que con los registros fotográficos y de video la organización ha podido ganar premios como gestores culturales locales y diferentes convocatorias por el registro de la trayectoria de la organización. En el tiempo que lleva en el cargo la casa cultural ha logrado brindarle capacitaciones y talleres de uso de fotografía, manejo de redes, mediciones y marketing digital.

Sin embargo, los objetivos establecidos desde el principio no se han logrado, ya que muy pocas personas de la comunidad conocen las redes sociales de la Casa Cultural, esto debido a dos problemáticas: la primera que no se cuenta con los recursos necesarios para pagar publicidad, imprimir poster, pagar un dominio para la Pagina Web y la segunda que es un cargo de tiempo completo y como la remuneración es muy poca se ve en la necesidad de tener otro trabajo. (Ver Apéndice 5)

3.2 Matriz DOFA

Tabla 19. Matriz DOFA



FORTALEZAS		DEBILIDADES
F1 Su trayectoria F2 Sede propia F3 Personería Jurídica F4 Reconocimiento de la comunidad		D1 No cuenta con recursos económicos para su sostenibilidad D2 No cuenta con personal fijo D3 Cada vez hay menos voluntarios D4 No tienen procesos documentados, ni indicadores que mida la eficiencia de sus procesos D5 No cuenta con misión, visión, manual de funciones
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
O1 Financiamiento con becas O2 Cambio de Gobierno O3 Dictar talleres pagos O4 Establecer relaciones con universidades para prácticas de los estudiantes	F3O4 Lograr alianzas estratégicas o instituciones educativas para fortalecer el voluntariado F2O3 Aumentar su público objetivo en estratos más altos donde se puedan dictar talleres que sean pagos F1O2 Por medio de las políticas públicas lograr salarios justos a los colaboradores	D1O4 Lograr reconocimiento a nivel distrital para aumentar la probabilidad de alianzas con ONG internacionales D4O1 Implementar manuales de funciones para los cargos por medio de proyectos de mejora continua
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA

<p>A1 Las bandas de micro trafico A2 Burocracia por parte de las instituciones para las organizaciones sin ánimo de lucro A3 Escasas políticas públicas para casas culturales A4 Alto índice de robos en el sector</p>	<p>F4A1 Desarrollar actividades para involucrar a los jóvenes brindando otra oportunidad de vida F3A2 Buscar alianzas con organizaciones sociales para exigir a la institucionalidad que se minimicen los trámites administrativos F1A3 Con evidencias del crecimiento del sector cultural exigir al gobierno distrital y nacional el aumento del presupuesto de políticas públicas para el sector.</p>	<p>D4A4 Aumentar la seguridad de la casa cultural instalando cámaras de seguridad D4A4 Procurar que por cada jornada de apertura del espacio hayan como mínimo 2 voluntariados, para mantener el orden y la seguridad de la casa cultural. D1A3 Buscar recursos económicos no solo con instituciones del estado sino también con organizaciones privadas e internacionales</p>
---	---	--

4. Propuesta de modernización

4.1 Misión

La Casa Cultural la Perseverancia tiene como misión contribuir al desarrollo integral de la comunidad, mediante el fortalecimiento de la participación comunitaria y propagando la cultura, la recreación y realizando actividades que desarrolle el giro ordinario del objeto social, creando entornos de protección en especial de infancia y juventud, enfocado en la prevalencia de las tradiciones para la construcción de tejido social rigiendo esto bajo la ética, el respeto y la responsabilidad como organización.

4.2 Visión

Para el año 2027 “La Casa Cultural Comunitaria la Perseverancia” será la organización cultural más sólida del territorio, reconocida a nivel distrital por promover procesos de ecoturismo, desarrollo económico, deporte y huertas comunitarias, eventos artísticos, deportivos y patrimoniales tejiendo la mayor red de organizaciones culturales en la localidad de Santa Fe en Bogotá.

4.3 Valores corporativos

Se proponen los siguientes valores corporativos para la Casa Cultural la Perseverancia:

- Respeto a la diversidad cultural
- Equidad de género
- Defensa de los derechos humanos
- Compromiso y solidaridad
- Integridad

- Responsabilidad
- Ética
- Honestidad
- Creatividad
- Entrega

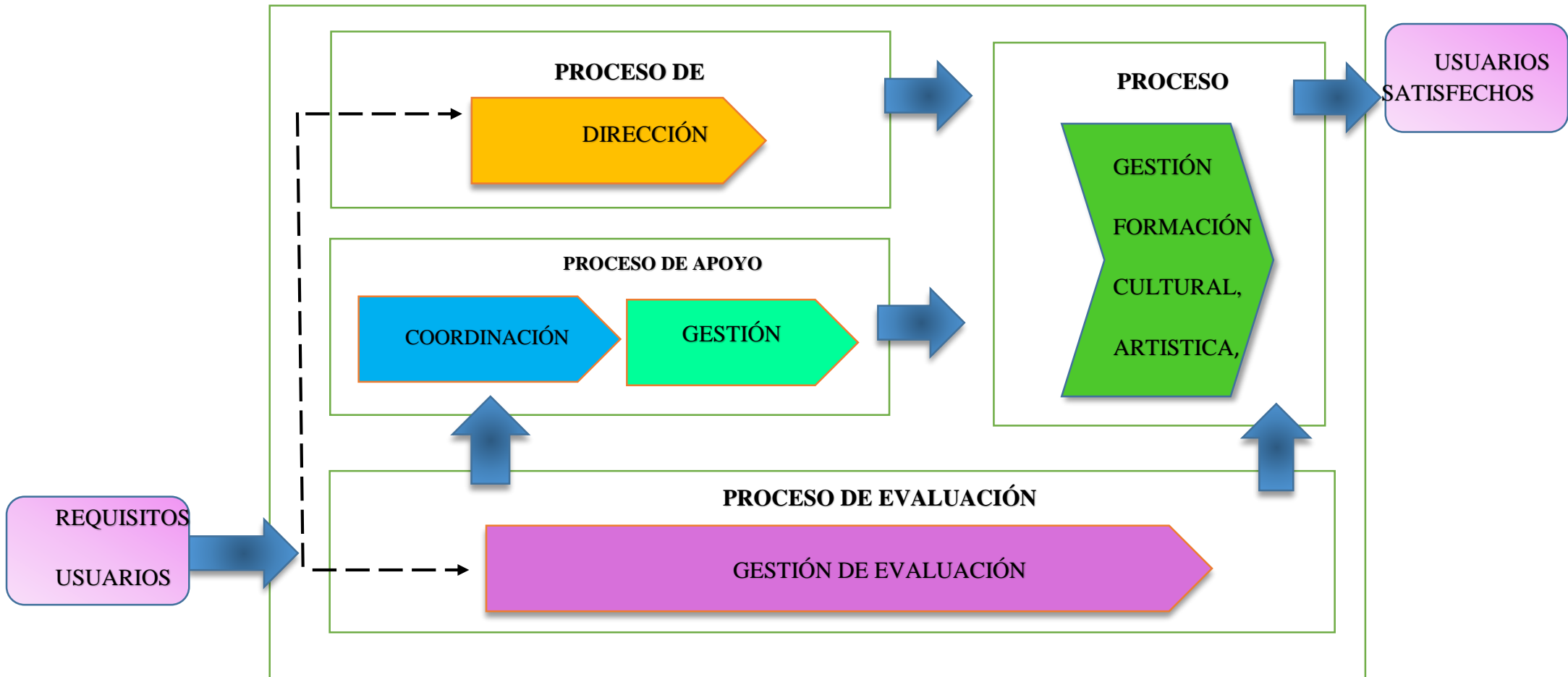
4.4 Organigrama

Ilustración 6. Organigrama de la Casa Cultural la Perseverancia



4.5 Mapa de procesos de la Casa Cultural la Perseverancia

Ilustración 7. Mapa de proceso de la Casa Cultural la Perseverancia



4.6 Área administrativa

Teniendo en cuenta el perfil de los colaboradores y las necesidades de la organización, se recomienda la contratación de un coordinador administrativo, fusionando dos cargos que están actualmente en estatutos, pero en la actualidad no hay ninguna persona desempeñando estos cargos, secretario y tesorero, esto con el fin de contrarrestar las funciones del director ya que es la persona con mayor carga laboral de la organización y el que recibe menor remuneración.

Se propone implementar un manual de funciones para cada cargo dentro de la organización, procesos y procedimientos de los cargos para que los colaboradores conozcan a fondo sus labores y la manera correcta de realizarlas.

4.6.1 Manual de funciones del área administrativa

Tabla 20. Manual de funciones del director

MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	Director General
NIVEL	Profesional
CÓDIGO	0114
NÚMERO DE CARGOS	Uno

DEPENDENCIA		Asamblea general			
CARGO DEL JEFE INMEDIATO		NA			
PERSONAS A CARGO		Todo el personal de la organización			
OBJETIVO DEL CARGO					
Planear, ejecutar, coordinar y controlar los planes de la organización, desarrollar objetivos y estrategias para el cumplimiento del objeto social de la organización, así mismo proponer, aprobar, dirigir y controlar las actividades administrativas, operativas y financieras de la organización, así como resolver los asuntos que requieran su intervención de acuerdo con las facultades delegadas.					
PERFIL DEL CARGO					
ESTUDIOS		Profesional áreas administrativas, académicas, o afines			
EXPERIENCIA		3 años			
CONOCIMIENTO ESPECÍFICOS		Ejecución de proyectos			
COMPETENCIAS		Conciencia organizacional, trabajo en equipo y cooperación, orientación de servicio comunitario, orientación a resultados, adaptación al cambio, liderazgo.			
RELACIONES DE TRABAJO					
CONTACTOS	¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	FRECUENCIA		
			Permanente	Ocasional	Espontánea

RELACIONES EXTERNAS	Todo género de personas	Atención de las necesidades y solución de la comunidad.		x	
	Entidades	Presentar propuestas de proyectos informes de ejecución		x	
	Organizaciones sociales	Alianzas estratégicas		x	
RELACIONES INTERNAS	Todo el personal de áreas administrativas, culturales y académicas	Atención a las necesidades internas de la organización, asignar tareas específicas a cada cargo	x		
	Asamblea general	Entrega de informes técnicos y ejecución de presupuesto.	x		
FUNCIONES / ACTIVIDADES DEL CARGO					
Tareas principales (Tareas realizadas con regularidad que conforman las características esenciales del cargo)					

Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de la organización de acuerdo con el estatuto de la misma, las facultades otorgadas, las prácticas y procedimientos que se requieran.
Representar judicial y legalmente a la Empresa ejerciendo las facultades generales y específicas que le confiera la Ley.
Revisar los estados financieros, la memoria anual de la empresa, el reglamento de organización y cuadro de asignación de personal, obteniendo la aprobación para su difusión.
Cursar las comunicaciones de convocatoria a las reuniones ordinarias de la asamblea directiva y convocar a los miembros a reuniones extraordinarias, cuando lo estime pertinente.
Seleccionar, contratar, capacitar, entrenar, administrar y calcular el recurso humano necesario para el cumplimiento de los objetivos de la Casa Cultural, dentro de los parámetros laborales, contractuales señalados por el organismo superior.
Diseñar, poner en marcha y reportar el resultado de la aplicación de indicadores de gestión, mejoramiento y control.
Realizar una permanente gestión tendiente a la búsqueda de convenios, inversiones, alianzas y participación en redes, conducentes a la obtención de recursos.
Promover la consecución, asignación y realización de proyectos y programas compatibles con la misión y objeto de la Casa Cultural la Perseverancia.
Apoyar la búsqueda de licitaciones y el análisis de factibilidad de proyectos
Participar en reuniones de comités interdisciplinarios e interinstitucionales para el análisis y formulación de planes de mejora en la ejecución de proyectos.
Realizar en general, todas las acciones necesarias para el logro de integración, el desarrollo, el mejoramiento y beneficio de carácter gremial y asociado.

<p>Tareas secundarias (tareas realizadas regularmente además de las tareas principales, pero que no determinan el carácter esencial de la función)</p>
<p>Supervisar las operaciones de la sociedad, los libros de contabilidad, cuidar que dicha contabilidad esté al día y suscribir la correspondencia de la sociedad, cuando sea necesario.</p>
<p>Atender de las necesidades y solución de problemas de las diferentes áreas</p>
<p>Otras tareas (Tareas no realizadas con regularidad que son sin embargo parte del trabajo o tareas especiales)</p>
<p>Atención a usuarios puntuales.</p>

Tabla 21. *Manual de funciones del coordinador administrativo*

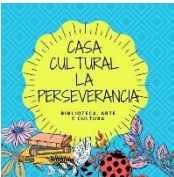
MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	Coordinador administrativo
NIVEL	Técnico profesional áreas administrativas o a fines
CÓDIGO	339
NÚMERO DE CARGOS	Uno
DEPENDENCIA	Área administrativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director
PERSONAS A CARGO	contadora, proveedores
OBJETIVO DEL CARGO	
<p>Coordinar todas las actividades administrativas con el fin de asegurar una efectivo ingreso, distribución y uso de los recursos materiales y financieros, asegurar la competencia del personal y la realización de sus funciones; así como garantizar una comunicación interna y externa eficiente y promover la cultura de la calidad a todo el personal a su cargo e incentivar la mejora continua.</p>	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	Técnico profesional en administración contable y financiera
EXPERIENCIA	2 años

CONOCIMIENTO ESPECÍFICOS			Manejo de sistemas, archivo, excelentes relaciones interpersonales, conocimiento de contabilidad, manejo del paquete contable.		
COMPETENCIAS			Alto grado de responsabilidad, capacidad de trabajo en equipo, manejo de inventarios, manejo de recursos humanos.		
RELACIONES DE TRABAJO					
CONTACTOS	¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	FRECUENCIA		
			Permanente	Ocasional	Espontánea
RELACIONES EXTERNAS	Proveedores	Coordinar pedidos, entregas, pagos.		x	
RELACIONES INTERNAS	Personal del área administrativa	Coordinar funciones y responsabilidades del área administrativa	x		
	Director	Entrega de informes, asistir al director en agenda programada.	x		

FUNCIONES / ACTIVIDADES DEL CARGO
Tareas principales (Tareas realizadas con regularidad que conforman las características esenciales de la posición)
<ul style="list-style-type: none">• Organizar y coordinar las tareas de la asamblea general• Informar a la dirección y al comité el estado de cuenta de la organización.• Registrar y controlar los recursos materiales y demás bienes.• Participar en capacitaciones cuando el director no pueda.• Llevar registros y elabora actas de las sesiones del comité, de las reuniones y asambleas.• Manejar archivo y control del comité.• Apoyar en los eventos de fortalecimiento de vínculos y de integración.• Elaborar de contratos, cuenta de cobro, facturas.• Programar pago de proveedores.

4.6.2 Matriz de caracterización de procesos (Gestión de proyectos culturales)

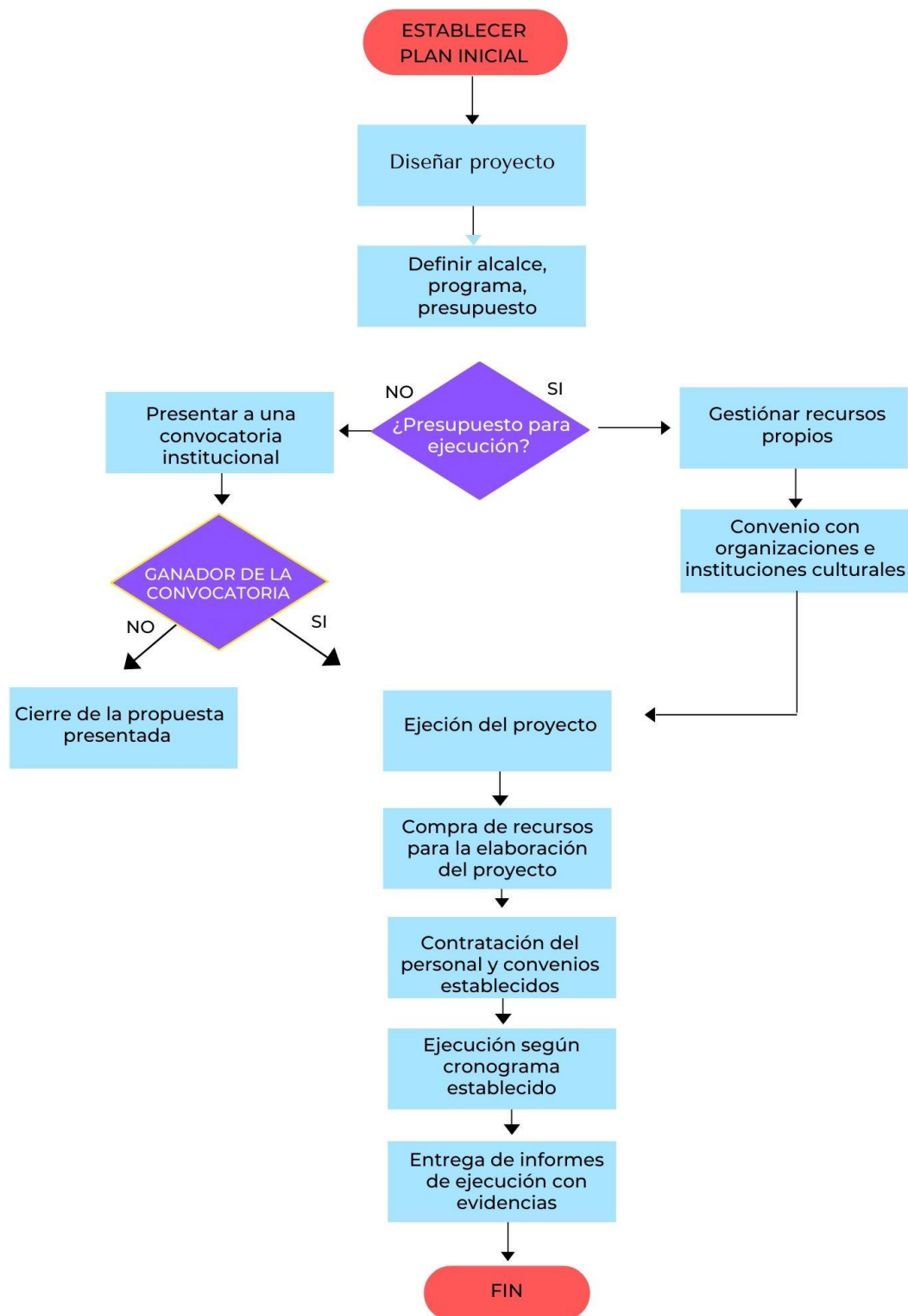
Tabla 22. Procesos de gestión cultural

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS GESTIÓN DE PROYECTOS CULTURALES				Código: FT-GH-01
					Versión 01
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de proyectos culturales				
RESPONSABLE	Director general				
OBJETIVO DEL PROCESO	Formular, administrar, planificar, coordinar, hacer seguimiento y control de todas las actividades y los recursos asignados en cada proyecto				
ALCANCE	Desde la ejecución de los proyectos culturales, un mayor número de participación de personas de diferentes edades, las alianzas estratégicas con otras organizaciones, aumentar los recursos financieros para la organización				
ENTRADA	PROVEEDOR	<i>Ciclo (PHVA)</i>	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTES

Políticas Publicas	Dirección general	P	Proponer los proyectos de ejecución de la organización, revisar tendencias del sector cultural	Programa de apoyo a las organizaciones sociales formulado	Dirección general
Necesidades de la comunidad	Organizaciones sociales	H	Ejecutar los proyectos con base en las actividades planificadas, construir propuesta de valor relacionada con la gestión cultural	Ejecución Programa de apoyo a organizaciones sociales (entregables y evidencias asociadas al proceso)	Organizaciones sociales, tallerista, comunidad en general
Personal capacitado para dictar talleres y actividades	Instituciones públicas y privadas del sector cultural				
Presupuesto de cada proyecto	Procesos misionales /aliados	V	Verificar la satisfacción de los beneficiarios de cada proyecto cultural, analizar y verificar la deserción de los participantes	Mapa de riesgos del proceso actualizado Oportunidades de Mejoramiento.	Dirección general, supervisor de proyectos
Mecanismos de financiación					
Programas de apoyo a organizaciones sociales	Procesos de autoevaluación	A	Acciones correctivas del cumplimiento de las actividades y proyectos planificados.	Seguimiento y ajustes al cumplimiento de las actividades	Evaluación independiente
RECURSOS		INDICADORES DE GESTIÓN		METAS	
Humano: Director, tallerista, participantes. Infraestructura: Computadores, espacio físico. Ambiente de trabajo: Materiales específicos de cada proyecto, mesas, sillas.		Propuestas presentadas/ propuestas aprobadas Propuestas ganadas/ propuestas ejecutadas # participantes/ # de convocados		10 convocatorias presentadas por año 70% de la ejecución de proyectos ganados	

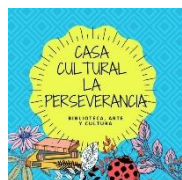
4.6.3 Diagrama de operaciones (Gestión de proyectos culturales)

Ilustración 8. Diagrama de operaciones de proyectos culturales



4.6.4 Matriz de caracterización (Procesos contables)

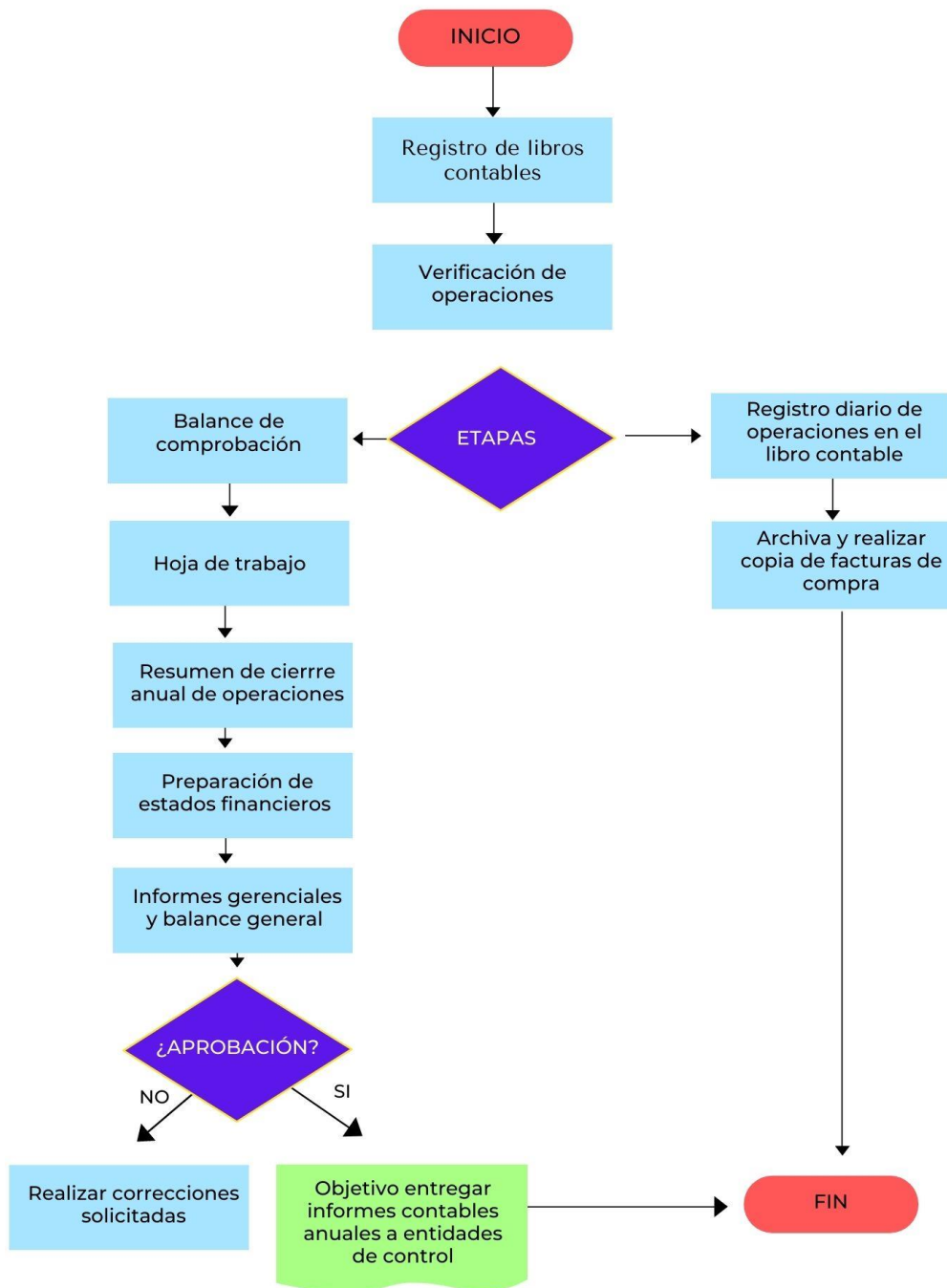
Tabla 23. Proceso de gestión de la contabilidad



	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD				Código: FT-GH-01
					Versión 01
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de la contabilidad				
RESPONSABLE	Contador				
OBJETIVO DEL PROCESO	Analizar, verificar y preparar la información para la elaboración de los estados financieros de la organización				
ALCANCE	Gestionar la información contable, para elaborar los estados financieros, informes y reportes contables.				
ENTRADA	PROVEEDOR	Ciclo (PHVA)	ACTIVIDAD	SALIDA	BENEFICIARIOS
Normas Internacionales de Contabilidad emitidas por la Contaduría General de la Nación	Asamblea general Dirección de la organización	P	Actualizar el cronograma anual de elaboración y presentación de informes a entidades de control.	Formato cronograma anual de presentación de informes	Asamblea general

Reporte mensual de movimientos de activos mayores y menores Pre validadores de datos para presentación de información ante la DIAN Informes financieros de ejecución y pagos de recursos (Convenios, Contratos)	DIAN Alcaldía mayor de Bogotá Cámara de comercio	H	Elaborar estados financieros en cumplimiento de lo establecido en las normas de Contabilidad del sector Recolectar, revisar, ajustar y conciliar movimientos contables de la organización.	Libros oficiales y auxiliares revisados y actualizados	Entes de control DIAN
		V	Realizar la revisión, seguimiento y depuración de las partidas contables, analizar y revisar informes obligatorios para la organización	Declaración anual de ingresos y patrimonio Informes financieros de ejecución de recursos avalados	
	Dirección general	A	Realizar seguimiento a las acciones propuestas en Planes de Mejoramiento	Acciones aplicadas eficazmente	Dirección general
RECURSOS		INDICADORES DE GESTIÓN		METAS	
Recurso Físico Equipo de cómputo Recurso de Software SIIGO contador		Entrega a tiempo informes contables a entidades gubernamentales		Tener al día la contabilidad general de la organización, para su revisión mensualmente.	

4.6.5 Diagrama de operaciones (Gestión de procesos contables)

Ilustración 9. Diagrama de operaciones de gestión de procesos contables

4.7 Área Artística y Cultural

El área artística y cultural es el área más sólida de la organización ya que desde la nueva dirección se establecieron funciones y metas claras de cada cargo (no documentadas). El área está confirmada por el Community Manager y los talleristas de arte y cultura que en la actualidad son dos.

Sin embargo, la información recolectada de las encuestas no fue favorable para esta área debido a que pocas personas conocen las redes sociales y páginas de la casa cultural; por otra parte, para realizar los talleres de manualidades, pintura, música, danza la organización no cuenta con recursos necesarios para el desarrollo de dichos talleres.

Teniendo en cuenta las falencias del área se propone definir las funciones claras de cada cargo y con ello la caracterización de la gestión de la comunicación enfocada en el público objetivo definido por la casa cultural.

4.7.1 Manual de funciones del área artística y cultural

Tabla 24. Manual de funciones del community manager

MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	Community Manager
NIVEL	Profesional áreas administrativas, diseño y/o artes audiovisuales.
CÓDIGO	351
NÚMERO DE CARGOS	Uno
DEPENDENCIA	Área artística y cultural
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director
PERSONAS A CARGO	Ninguna
OBJETIVO DEL CARGO	
Responsable de construir y administrar la comunidad online, gestionar la identidad y la imagen de marca, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con los usuarios, aumentando el flujo de personas y atrayendo organizaciones sociales que puedan ser aliadas.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	Tecnólogo o profesional en diseño gráfico, fotografía o carreras afines
EXPERIENCIA	2 años

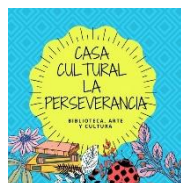
CONOCIMIENTO ESPECÍFICOS			Manejo de programas de Adobe Photoshop, Bridge, Illustrator. Premier, edición de fotografías y videos, conocimiento del manejo de redes sociales, manejo de cámaras profesionales, capacidad de liderazgo y dirección, alto nivel de conciliación y trabajo en equipo.		
COMPETENCIAS			Estrategias y planificación, edición de contenido online, medición y reportes, creatividad, vocación para el trabajo social.		
RELACIONES DE TRABAJO					
CONTACTOS	¿CON QUIEN?	¿PARA QUE?	FRECUENCIA		
			Permanente	Ocasional	Espontánea
RELACIONES EXTERNAS	Participantes, alumnos, usuarios	Es el público focal, se realiza estudio y análisis de las tendencias para llegar al publico	X		
	Proveedores de publicidad	Realización de pedidos, coordinar entregas,		X	

		verificación de fichas publicitarias			
RELACIONES INTERNAS	Director	Requerimientos específicos por parte de la dirección, entrega de balances de redes, aprobación de diseños.	x		
	Personal de área artística, cultural, académica y educativa	Opiniones, puntos de vista, requerimientos de cada área.	x		
FUNCIONES / ACTIVIDADES DEL CARGO					
Tareas principales (Tareas realizadas con regularidad que conforman las características esenciales de la posición)					
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la comunicación y la promoción. • Administrar página web, herramientas digitales y redes sociales. • Realizar piezas gráficas, publicitarias. • Tomar registro fotográfico y audiovisual de actividades, eventos, talleres. • Implementación de acciones de comunicación social para la divulgación de los programas. • Participar en capacitaciones y talleres relacionados con la comunicación. • Promover y posicionar el papel de los programas de referentes afectivos en el sector de infancia. • Facilitar la comunicación y articulación del equipo de trabajo para la ejecución de los programas. • Generar información oportuna, clara y pertinente para reconocer las novedades o dificultades que se presenten. 					

- Mantener confidencialidad de la información relacionada con los niños, niñas, adolescentes y familias.

4.7.1 Matriz de caracterización de procesos (Gestión de la comunicación)

Tabla 25. Proceso de gestión de la comunicación



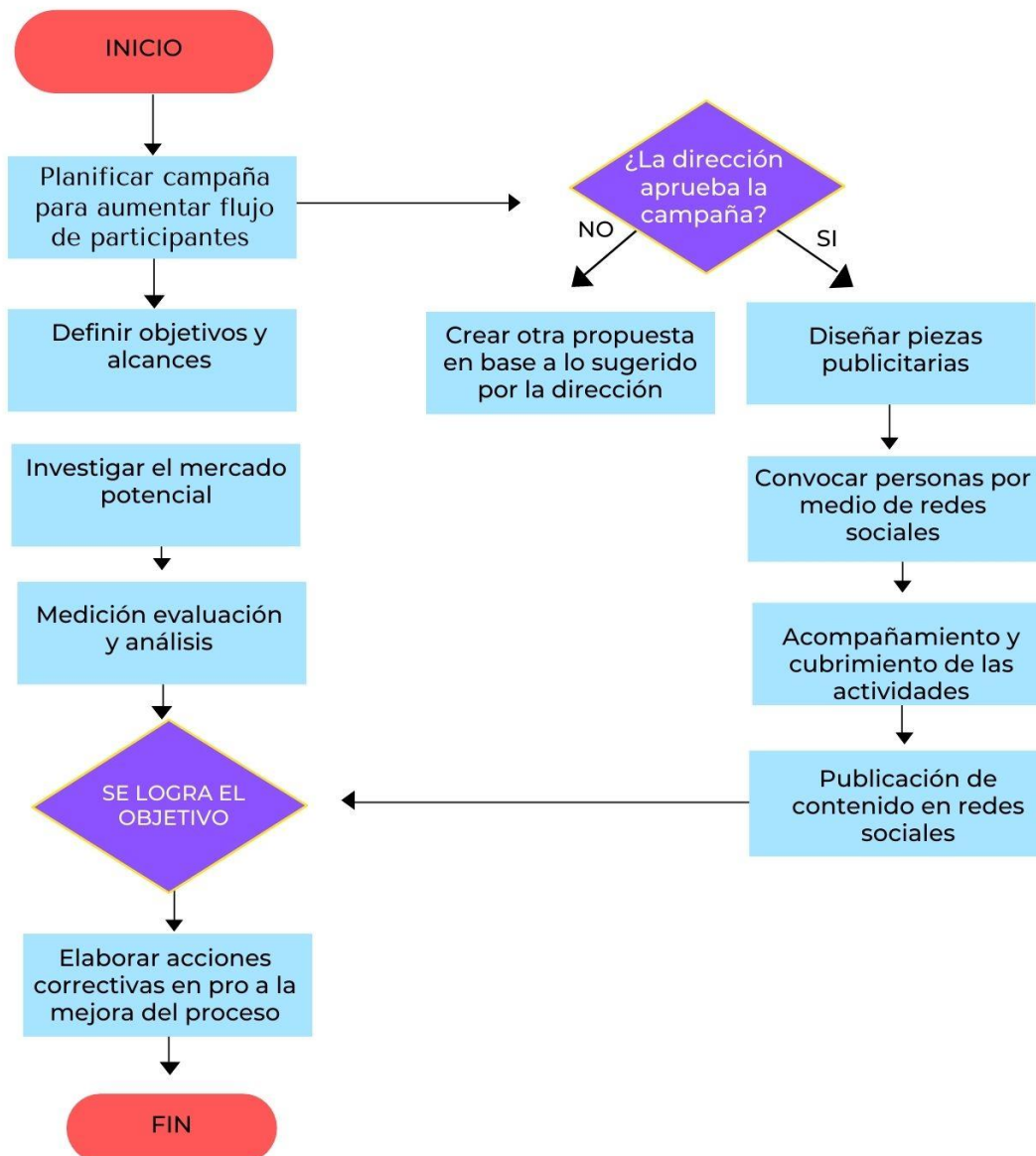
	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN					Código: FT-GH-01
						Versión 01
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de la comunicación					
RESPONSABLE	Community manager					
OBJETIVO DEL PROCESO	Divulgar la información tanto interna como externa hacia los diferentes grupos de interés, garantizando un correcto flujo y acceso a la misma y contribuyendo así, a la proyección y posicionamiento de la imagen organizacional.					
ALCANCE	Aplica desde la detección de la necesidad de comunicación o de publicación de las actividades y los servicios de la organización.					
ENTRADA	PROVEEDOR	<i>Ciclo (PHVA)</i>	ACTIVIDAD	SALIDA	BENEFICIARIOS	

Necesidades de comunicación interna y externa.	Todos los procesos Proceso Direccionamiento Estratégico. Medios de comunicación	P	Consolidar las necesidades de comunicación interna y externa para cumplir con los objetivos de la casa cultural Elaborar plan de acción de comunicación organizacional. Diseñar y definir estrategias y políticas de Comunicación.	Contenidos comunicacionales Plan de acción de comunicación Políticas y estrategias de comunicación	Proceso Gestión de la Comunicación
	Información relacionada para la elaboración de las piezas o contenidos Publicación o noticias de la casa cultural y del sector cultural en los medios de comunicación	Director general	H	Diseñar e implementar estrategias de comunicación tanto internas como externas. Realizar monitoreo de medios. Acompañar y cubrir las acciones y actividades de la organización, cuando sea requerido.	Material audiovisual, fotográfico y de audio. Mensajes para redes sociales. Administración de la Página web.
	V		Medir, evaluar y analizar los mecanismos de seguimiento y medición. Seguimiento a los planes de las oportunidades.	Informes de Gestión Medición de los Indicadores Seguimientos a los riesgos y oportunidades	

	Proceso de gestión de proyectos	A	Elaborar e implementar acciones correctivas. Implementación de acciones en pro de la mejora del proceso.	Evidencias de las acciones en pro de la mejora	Calidad y mejoramiento continuo
RECURSOS		INDICADORES DE GESTIÓN		METAS	
Talento Humano :Community manager, diseñador, Productor audiovisual Infraestructura : computadores, cámaras profesionales, micrófonos Ambiente de Trabajo: Software de edición		MAYOR NUMERO DE SEGUIDORES Analizar el contenido en redes sociales Generación de Leads midiéndolos con Google Analytics Rastrear las actividades de los seguidores para mejorar las estrategias de contenido.		Aumentar el número de seguidores en redes sociales en un tiempo de 6 meses Gestionar por medio de estrategias de marketing la participación de los seguidores a los talleres en un rango de 6 meses, midiendo la participación por medio de Leads.	

4.7.2 Diagrama de proceso de la gestión de la comunicación

Ilustración 10. Diagrama de procesos de la gestión de la comunicación



4.8 Área Académica y educativa

Esta área académica y educativa está conformada por el bibliotecario y los talleristas, esta área está enfocada en el apoyo de tareas a niños en edad escolar, en la elaboración de talleres de ámbito educativo como talleres de matemáticas, física, talleres de lectoescritura para niños con problemas de aprendizaje, actividades de reforzamiento escolar entre otras. En la actualidad la Casa Cultural la Perseverancia solo cuenta con un tallerista con énfasis en pedagogía y un bibliotecario que a su vez es tallerista de manualidades.

En las encuestas se evidenció que varios padres de familia se quejaban por la formación de los talleristas, por los horarios de atención y por el orden de los libros, responsabilizando de estas problemáticas al área más visible de la organización el área académica y educativa.

Teniendo en cuenta estas problemáticas se opta por realizar el manual de funciones de cada cargo, una matriz de caracterización de procesos.

4.8.1 Manual de funciones área académica y educativa

Tabla 26. *Manual de funciones de Tallerista /Formador*

MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	Tallerista / Formador
NIVEL	Técnico, tecnólogo o profesional en área educativa.

CÓDIGO	23410
NÚMERO DE CARGOS	Tres
DEPENDENCIA	Área cultural y académica
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director
PERSONAS A CARGO	Grupos de alumnos
OBJETIVO DEL CARGO	
<p>El tallerista es el encargado de implementar y dictar los programas de intervención social a los diferentes grupos de personas. La tarea principal del tallerista consiste en apoyar el proceso de aprendizaje y aumentar la búsqueda de soluciones técnicas creativas para incorporarlas en los grupos de trabajo.</p>	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS	Técnico o tecnólogo en área educativa, pedagogía, psicología, conocimiento en primera infancia o enfoque infantil
EXPERIENCIA	6 meses en entidades culturales y/o académicas
CONOCIMIENTO ESPECÍFICOS	Conocimientos en artes, educación infantil, resolución de conflictos, manejo de grupos de población vulnerables, especialista en su materia.
COMPETENCIAS	Dominio de grupos, facilidad de palabra, resolución de conflictos, trabajo en equipo,

	comunicación asertiva, experiencia en trabajo con niños, padres de familia, fuertes habilidades interpersonales y de comunicación, proactividad (con iniciativa y habilidades para trabajar con poca supervisión), excelente ortografía y redacción, dominio de PC (Word, Excel, Power Point), Outlook e Internet.
--	--

RELACIONES DE TRABAJO

CONTACTOS	¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	FRECUENCIA		
			Permanente	Ocasional	Espontánea
RELACIONES EXTERNAS	Población infantil, población vulnerable, comunidad en general		X		
	Organizaciones e instituciones sociales, culturales	Trabajo en equipo, coordinación de proyectos, asistencia a capacitaciones		X	

RELACIONES INTERNAS	Director	Seguir parámetros establecidos por la dirección, entregar informes de gestión de los proyectos	X		
	Community Manager	Informar que se quiere comunicar, diseño de piezas gráficas, evidencias de los talleres.		X	
	Tallerista	Organización de talleres en formación, comunicación entre los talleristas.	X		
FUNCIONES / ACTIVIDADES DEL CARGO					
Tareas principales (Tareas realizadas con regularidad que conforman las características esenciales de la posición)					
<ul style="list-style-type: none"> • Planear e implementar de talleres y cursos con actividades psicopedagógicas que incluyan estrategias para el manejo y control de grupos con niños, docentes, padres de familia y coordinadores escolares • Recopilar evidencias y generar bases de datos y reportes. 					

Tabla 27. *Manual de funciones del bibliotecario*

MANUAL DE FUNCIONES	
IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO	Bibliotecario
NIVEL	Bachiller, técnico, tecnólogo o profesional en área educativa.
CÓDIGO	262
NÚMERO DE CARGOS	Uno
DEPENDENCIA	Área educativa y cultural
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Director
PERSONAS A CARGO	ninguna
OBJETIVO DEL CARGO	

Seleccionar, clasificar, catalogar y desechar los materiales de la biblioteca. Hacer recomendaciones en cuanto a la adquisición de libros, revistas, boletines, medios audiovisuales e interactivos y demás materiales para ser incluidos en la colección de la biblioteca.

PERFIL DEL CARGO

ESTUDIOS

Bachiller técnico, estudios en bibliotecología

EXPERIENCIA

6 meses

CONOCIMIENTO ESPECÍFICOS

Creatividad, manejo de personal, inteligencia emocional, orientación al servicio.

COMPETENCIAS

Capacidad de comunicación, espíritu crítico, capacidad de adaptación, capacidad de respuesta rápida, discreción, empatía, sentido pedagógico.

RELACIONES DE TRABAJO

CONTACTOS	¿CON QUIÉN?	¿PARA QUÉ?	FRECUENCIA		
			Permanente	Ocasional	Espontánea
RELACIONES EXTERNAS	Usuarios	Atención a los usuarios	X		

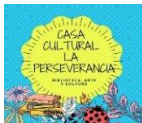
	Organizaciones e instituciones sociales, culturales	Gestionar alianzas y coordinar red de bibliotecas		X	
RELACIONES INTERNAS	Director	Seguir parámetros establecidos por la dirección, entregar informes de gestión.	X		
	Community Manager	Informar que se quiere comunicar, diseño de piezas gráficas, evidencias de los talleres.		X	
	Tallerista	Organización de talleres en formación, talleres de fortalecimiento de lectoescritura	X		
FUNCIONES / ACTIVIDADES DEL CARGO					

Tareas principales (Tareas realizadas con regularidad que conforman las características esenciales de la posición)

- Gestionar y mantenimiento de colecciones bibliográficas.
- Realizar las tareas técnicas de catalogación y clasificación de los fondos bibliográficos y documentales en cualquier soporte.
- Desarrollar, mantener actualizada la base de datos bibliográficas y catálogos.
- Participar en las tareas de selección y adquisición de fondos bibliográficos.
- Participar en las tareas técnicas necesarias para el buen funcionamiento de la biblioteca: préstamo de libros, interbibliotecario, etc.
- Atender la organización de servicios a usuarios.
- Información bibliográfica.
- Gestión y atención en los servicios de información general y bibliográfica, servicios de acceso al documento, servicios automatizados y electrónicos de la biblioteca.
- Organizar y desarrollar programas de formación de usuarios.
- Organizar y desarrollar actividades culturales y de promoción de la lectura.
- Elaborar materiales de difusión de la biblioteca y sus servicios.
- Elaborar informes técnicos y estadísticas.

4.8.2 Matriz de procesos de biblioteca

Tabla 28. Matriz de procesos de biblioteca

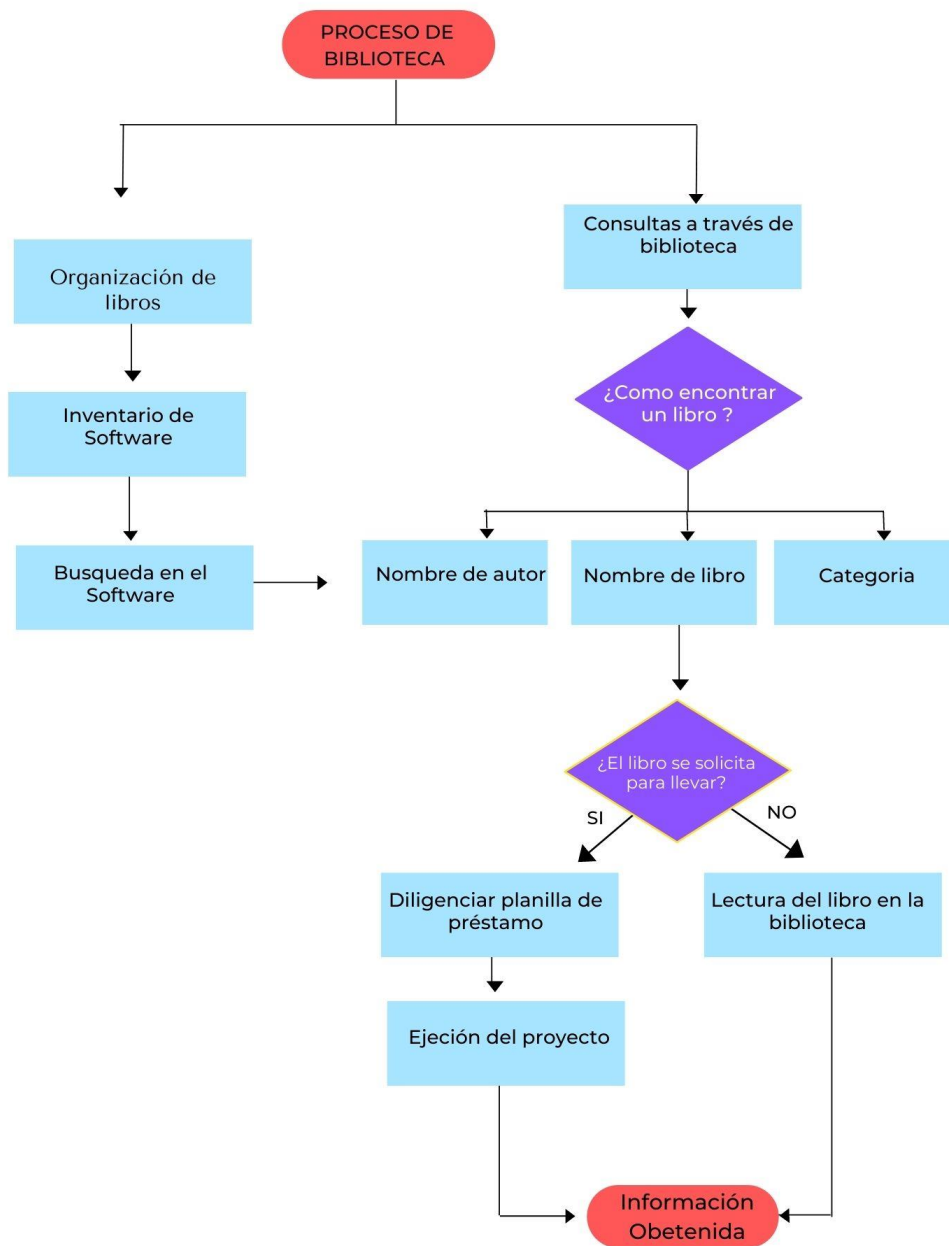


MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE BIBLIOTECA		Código: FT-GH-01			
		Versión 01			
NOMBRE DEL PROCESO	Procesos de biblioteca				
RESPONSABLE	Bibliotecario				
OBJETIVO DEL PROCESO	Proporcionar a la comunidad del barrio la Perseverancia los servicios de biblioteca comunitaria, apoyando a los procesos académicos, sus necesidades de formación y conocimiento a través de la adquisición, organización, mantenimiento y control de los materiales bibliográficos, así como estrategias de formación y articulación, con otras organizaciones, instituciones educativas, con el fin de satisfacer a los usuarios.				
ALCANCE	Iniciar con la necesidad de la actualización permanente de las colecciones bibliográficas, selección y adquisición así como la prestación de servicios de información y aprendizaje de los usuarios.				
<i>ENTRADA</i>	<i>PROVEEDOR</i>	<i>Ciclo (PHVA)</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>SALIDA</i>	<i>BENEFICIARIOS</i>
Plan de acción, Identificación de necesidades en las colección	Planeación de biblioteca	P	Establecer el plan de trabajo para las actividades relacionadas con el desarrollo de colecciones.	Plan de Acción Plan de trabajo	Planeación Biblioteca
Library Thing Sugerencias de compra	Usuarios de la biblioteca	H	Realizar la selección del material bibliográfico físico y electrónico.	Listas de selección de material bibliográfico	Usuarios

Indicadores de Proceso	Proceso de biblioteca	V	Seguimiento y medición de proceso	Reporte de indicadores	Dirección general
Identificación de acciones	Proceso de biblioteca	A	Formular las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Acciones reportadas	Dirección general
RECURSOS		INDICADORES DE GESTIÓN		METAS	
<p>Talento Humano : Bibliotecario Infraestructura : computadores, muebles de biblioteca, sillas, mesas, Wifi Ambiente de Trabajo: Software de inventario de libros</p>		<p>Usuarios de biblioteca Número de usuarios que consultan libros en un tiempo de 3 meses programación de un taller de lectoescritura mensualmente.</p>		<p>Lograr 3 talleres de lectoescritura para niños en un rango de 6 meses Alcanzar en el 3 meses a inventariar el total de los libros de la Casa Cultural</p>	

4.8.3 Diagrama de procesos de biblioteca

Ilustración 11. Diagrama de procesos de biblioteca



5. Plan de acción

Teniendo en cuenta las recomendaciones sugeridas anteriormente y según el análisis realizado con base en la observación y el diagnóstico interno y externo, las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, se establece un plan de acción con el cual se implementará las mejoras propuestas.

Tabla 29. *Plan de acción*

ESTRATEGIA	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADORES	TIEMPO DE EJECUCIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO
Mejoramiento de la gestión de proyectos culturales	Aumentar la efectividad en la presentación de proyectos a instituciones	AUMENTO EN LA EFECTIVIDAD DE PROYECTOS	<ul style="list-style-type: none"> -Destacar los objetivos, resultados y beneficios del proyecto -Tener una investigación previa de la población -Explicar claramente los pasos para llevar a cabo el proyecto. -Desarrollar un plan de seguimiento para asegurar que se cumplan los objetivos 	Anual (Enero 2023 - Enero 2024)	Anual	\$ 2,500,000.00	Informe de gestión de proyectos por parte de la dirección

	Analizar la deserción de los participantes en los diferentes talleres.	ANÁLISIS DE LA DESERCIÓN EN LOS TALLERES	-Porcentaje de inscripciones -Porcentaje de asistencia -Porcentaje de deserción -Estudio de satisfacción -Estudio de motivación	Anual (Enero 2023 - Enero 2024)	Trimestral	N/A	Planillas de asistencia de los talleres
	Identificar las diferentes problemáticas al momento de ejecutar proyectos	IDENTIFICAR LAS PROBLEMATICAS DE EJECUCIÓN DE UN PROYECTO	-Porcentaje del tiempo de ejecución -Porcentaje de recursos asignados -Porcentaje de tareas asignadas -Porcentaje de tareas terminadas -Estudio de desafíos	Anual (Enero 2023 - Enero 2024)	Anual	NA	Informe de gestión de proyectos por parte de la dirección
Mejoramiento en procesos de biblioteca	Aumentar las consultas de libros e incentivar a la lectura en el sector	AUMENTAR EL USO DE LIBROS	-Establecer objetivos para aumentar la lectura en un 20% -Porcentaje de libros prestados	Agosto 2022- Enero 2024	Mensual	NA	Formatos de control de biblioteca

			<ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de donaciones mensuales -Establecer un número de actividades mensuales para incentivar uso de los libros 				
	Inventariar los libros por medio de Software para facilitar la búsqueda	INVENTARIO DE LIBROS CON SOFTWARE	<ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de tasas de usuarios -Porcentaje de tasas de satisfacción -Porcentaje de tasa de efectividad en la búsqueda -Estudio de tiempos de respuesta -Estudio de tasas de errores del Software 	Enero 2023 - Enero 2024	Mensual	\$ 500,000.00	Historia de búsqueda del Software Formatos de control de biblioteca
Mejoramiento de procesos de comunicación	Aumentar el seguimiento de las redes sociales con el fin de lograr un mayor número de visitas en la organización	AUMENTO DE SEGUIDORES EN REDES SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> -Analizar el contenido en redes sociales -Generación de Leads midiéndolos con Google Analytics -Rastrear las actividades de los 	Semestral (Septiembre 2022- Marzo 2023)	Trimestral	\$ 120,000.00	Informes de estadísticas Google Analytics

			seguidores para mejorar las estrategias de contenido.				
	Visibilizar y dar a conocer la programación de actividades semanales de forma física y virtual	AUMENTAR LA VISIBILIDAD DE LAS ACTIVIDADES SEMANALES	<ul style="list-style-type: none"> -Porcentaje de personas que llegan por medio de redes sociales - Establecer tiempos predeterminados para publicaciones semanales -Establecer un objetivo del número de personas que comparten la información 	Semestral (Julio 2022 - Enero 2023)	Semanal	\$ 570,000.00	<p>Formulario de asistencia a los talleres</p> <p>Estadísticas arrojadas por redes sociales</p>
Mejoramiento del área administrativa	Presentar los informes contables a las entidades de control en los tiempos establecidos de forma eficaz.	PRESENTACIÓN DE INFORMES CONTABLES A ENTIDADES DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> -Establecer objetivos específicos en los informes contables -Establecer un cronograma de entrega -implementar mecanismos de retroalimentación -Establecer una estructura de 	Anual (Enero 2023 - Enero 2024)	Anual	\$ 1,465,000.00	<p>Informes de balances generales a la asamblea general</p>

			responsabilidades para la entrega de informes.				
--	--	--	--	--	--	--	--

6. Conclusiones

Dentro del análisis tanto interno como externo de la organización, cabe destacar que la Casa Cultural está enfocada en un público local en especial en niños y niñas a partir de los 6 años de edad. Desde su fundación ha sido una organización con énfasis comunitario, donde sus muebles, libros y demás propiedades han sido en su mayoría donadas. Por otra parte, vale la pena destacar la labor que tuvo la comunidad al mantener el espacio vivo por varias décadas, gestionando actividades, con mucha colaboración por parte de los vecinos del sector.

Sin embargo, al pasar los años, el sentido comunitario se fue perdiendo en el barrio y con esto el sentido de pertenencia por la Casa Cultural la que para muchos fue el lugar de consulta de libros donde realizaron tareas y participaron en talleres por años, esto concluyo en una serie de problemas para la organización no solo de flujo de personas sino económicos, con deudas contables y de impuestos de años. Al analizar y profundizar en el pasado histórico de la casa cultural la perseverancia se logró identificar su necesidad que, con la llegada del nuevo director en el 2019, una persona joven con sentido social, ha querido implementar nuevos procesos y realizar cambios de mejora en la organización.

En el área administrativa se encontraron varias falencias entre la más destacada, se identificó que el director actualmente cumple las funciones de cuatro cargos, por esto la importancia de contratar al coordinador administrativo, conociendo la falta de recursos económicos se propone que el pago sea por horas y con esto se ayuda a contrarrestar la carga laboral del director.

Así mismo, se considera necesario implementar procesos tanto de sus funciones como sus procesos administrativos y educativos con el propósito fundamental de establecer un esquema de trabajo posterior al plan de mejoramiento, el cual permite identificar sistemas de

mejora continua tanto en su estructura organizacional, como en los procesos de comunicación y educativos a mediano y largo plazo.

En consecuencia, el presente plan de mejoramiento quiere llegar al propósito específico de establecer las bases que permitan tener como resultado una organización sólida y constituida, con procesos internos claros, funciones previamente establecidas para cada cargo y una contante mejora continua de sus procesos internos y externos.

Teniendo en cuenta las observaciones anteriores, al momento de implementar el plan de mejoramiento en la organización, cumplirá con los objetivos establecidos en los estatutos involucrando cada uno de las áreas, esto garantizará que la organización sea más productiva y organizada, brindando confianza a todos los visitantes, aumentando la seguridad de los usuarios que puedan pagar por los talleres para sus hijos, brindando una zona de confort y espacios idóneos para leer, escribir, realizar talleres etc. Se contribuye de gran manera a la calidad de la organización dirigiendo de esta manera a un camino de reconocimiento distrital.

7. Recomendaciones

La aplicación del plan de mejoramiento es sin duda la base de un trabajo que propone una mejora continua, ayudando a mejorar los procesos de la organización facilitando la toma de decisiones y ayudando al crecimiento de la misma. También es importante, considerar la adaptación a los cambios que puedan surgir al momento de implementar el plan de mejoramiento.

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente se recomienda a la biblioteca proyectarse a la consolidación de convenios con organizaciones sociales o instituciones de ámbito académico, cultural, artístico, esto con el fin de lograr mayor apoyo y reconocimiento local para así poder cumplir las metas establecidas.

Se sugiere cumplir con el plan de acción ya que ayudara a tener un control sobre los indicadores establecidos para cada proceso; cabe resaltar que uno de los indicadores más importantes se enfoca en el aspecto físico del espacio. Se ha demostrado que los lugares influyen en las emociones de las personas, la organización, los olores, los colores son factores que influyen para que una persona se sienta a gusto en un espacio. La casa cultural se caracteriza por ser un espacio de esparcimiento donde niños y jóvenes pasan sus ratos libres, de aquí la importancia de la adecuación y el mantenimiento constante del espacio físico.

Se deben implementar software para la zona de biblioteca, esto con el fin de inventariar y categorizar aproximadamente 5.000 libros con los que cuenta la biblioteca, ayudando a que su búsqueda de los usuarios sea más fácil y rápida.

Con lo mencionado anteriormente, se recalca la importancia de implementar mecanismo de medición continua por medio de los cuales se estandarizan, los procesos internos de la

organización ayudando a mitigar las problemáticas económicas a los que se ha visto enfrentada la organización.

Referencias bibliográficas

- Acosta, D. A., & Betancur, J. C. (2013). *Buenas prácticas de sostenibilidad financiera: el caso del desarrollo acelerado de las organizaciones no lucrativas de corea*. REVISTA MUNDO ASIA PACÍFICO, 2013.
- Aiteco Consultores. (2019). Planes de Mejora. op 25 april 2022, van <https://www.aiteco.com/calidad/plan-de-mejora/>
- Alba, M., & Beltrán Torres, C. (2018). Articulación de procesos, flujos de información y conocimiento bajo criterios de info conocimiento y sostenibilidad en el reporte corporativo. *Cuadernos de Contabilidad*, 19(47), 117–129. <https://doi.org/10.11144/javeriana.cc19-47.apfi>
- Alcaldía municipal de Ibagué. (2019). *Caracterización de proceso gestión social y comunitaria* (N.º 04). <https://ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2019/18690-DOC-20191212170552.pdf>
- Alexander, J., Nank, R., & Stivers, C. (1999). *Implications of welfare reform: Do nonprofit survival strategies threaten civil society*. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 452–475.
- Bertalanffy, Ludwin Von; *Teoria general de los sistemas*. México; Fondo de Cultura Económica; 1968; p. 39.
- Bowman, W. (2011). Financial Capacity and Sustainability of Ordinary Nonprofits. Nonprofit management and leadership, 37-51.
- Carvajal A. & V., Salón, C. M., & Lizcano Corzo, N. D. (2021). Diseño de un plan de mejoramiento para el programa de retención, integración, seguimiento y acompañamiento (RISA) de los programas de tecnología empresarial y gestión empresarial - UIS. Trabajo de grado presentado para obtener el título de Profesional en Gestión Empresarial.
- Chiavenato, I. (1999). *Entrenamiento y Desarrollo de Personal. Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chóez Mirabá, K. M. (2017). *Estudio y diseño de un plan de mejora que favorezca el ambiente laboral de los trabajadores de la organización fundación Kairós* - Universidad de

- Guayaquil - tesis presentada para optar el título de ingeniero comercial. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20718>
- Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA). (2012, 3 agosto). *Guía para la gestión de proyectos culturales*. Issuu. https://issuu.com/cultudocs/docs/guia_para_la_gestion_de_proyectos_culturales
- De La Rosa, S., & Arregoces, A. (2015). *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca SA, en la ciudad de Cartagena* (Doctoral Universidad de Cartagena). <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/2536>
- FICOSEC. (s. f.). *Talleristas para programas de intervención social*. <http://ficosec.org/wp-content/uploads/2018/08/01.-Nuevo-Casas-Grandes-Perfil-Tallerista-Programa-de-intervencion-1.pdf>
- García Hernández, M. D., & Martínez Garrido, C. A. (2017). La entrevista. *Máster en Tecnologías de la Información y la Comunicación en Educación*. http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Gestión de comercialización y distribución de las chilenitas*. (2015, 11 julio). [Grafico]. http://3.bp.blogspot.com/-axbXkzjSdX0/VaHpX4dVd-I/AAAAAAAAAArg/bxpEtbcI_KE/s1600/caracterizaci%25C3%25B3n.png
- Gido, J., Clements, J., & Baker, R. (2018). *Proceso de control del proyecto* [Grafico]. Escuela bancaria y de comercio S, C. <https://i.pining.com/originals/25/67/ce/2567ce29b82fa5ac3598567118b7f3cc.jpg>
- Gómez Corzo, N. (2020). *Mejoramiento de los procesos de apoyo de la empresa Rampint S.A.S. con el consorcio Tabarca - sede Barrancabermeja*. Trabajo de grado para obtener el título de Ingeniera Industrial. Universidad Industrial de Santander.
- Hackler, D., & Saxton, G. D. (2007). *The strategic use of information technology by nonprofit organizations: Increasing capacity and untapped potential*. Public administration review, 474-487.
- Harris, O. (1986). *Administración de Recursos Humanos: Conceptos de Conducta Interpersonal y casos*. México: Limusa

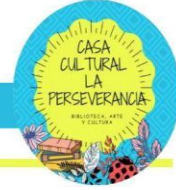
- Keating, e., Fischer, M., Gordon, T., & Greenlee, J. (2005). *Assessing Financial Vulnerability in the nonprofit sector*. John F. Kennedy School of government, Harvard University, 224-265.
- Mortara, A. F. (2019, 5 noviembre). *Cuatro recomendaciones para promover políticas públicas basadas en evidencia*. Impacto. <https://blogs.iadb.org/efectividad-desarrollo/es/cuatro-recomendaciones-para-promover-politicas-publicas-basadas-en-evidencia/>
- Ortega Álvarez, I. (2016). *Caracterización de proceso gestión de la comunicación*. DOCPLAYER. <https://docplayer.es/7117247-Caracterizacion-proceso-gestion-de-la-comunicacion.html>
- Parra Gil, E. G. (2018). *Plan de mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa HOA consultoría e ingeniería S.A.S*. Universidad Industrial de Santander.
- Qreamoz [Ingeniería de Gestión y Control]. (2015, 7 agosto). *Como hacer una matriz de caracterización de procesos* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=JdneKoTVQCY>
- Ruiz Medina, M. I. (2009). POLITICAS PÚBLICAS EN SALUD y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO. *Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, 11. <https://doi.org/10.14201/2855>
- Russell L., Ackoff; *Rediseñando el futuro*; México; Editorial Limusa; 1979; p. 16.
- Sánchez, J. & Bustamante, K. (2008). *Auditoría al proceso de evaluación del desempeño*. *Contabilidad y Auditoría* (198), 105-133
- Sastre, M. & Aguilar, E. (2003). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico*. Madrid: McGraw-Hill.
- Secretaria distrital de cultura, recreación y deporte. (2019). Política Pública de cultura ciudadana 2019 -2038. *Registro distrital 6704*.

Tuckman, H., & Chang, C. (1991). *A Methodology for Measuring the Financial Vulnerability of Charitable Nonprofit Organizations*. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 445-460.

Valda, J. C. (2013). *Proceso administrativo: Planeación, organización, dirección y control*. Recuperado de: <https://jcvalda.wordpress.com/2013/08/10/proceso-administrativo-planeación-organización-dirección-ycontrol/>

Apéndices

Apéndice 1. Carta de aceptación de la práctica empresarial



Bogotá, 10 de Abril de 2021

Señores

Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia
Universidad Industrial de Santander

Asunto: Aceptación para práctica empresarial

Es grato dirigimos a ustedes para expresar nuestro cordial saludo y a la vez comunicarle que la señorita SHARON ORTIZ PEDRAZA con cedula de ciudadanía 1.098.774.107 de B/manga, estudiante de DECIMO semestre la carrera GESTIÓN EMPRESARIAL de la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, ha sido aceptada en nuestra empresa para realizar su práctica empresarial en (Diseño e implementación de estrategias de marketing digital), de acuerdo con los recursos y el asesoramiento requerido para el cumplimiento de las actividades que le sean asignadas.

Adicionalmente adjuntamos certificado de cámara de comercio vigente. Esperando que nuestro aporte en la formación del recurso humano sea de gran utilidad para su institución.

Ing. Carlos Eduardo Caldas García
CC.1.018.428.278 de Bogotá
Representante Legal
Casa Cultural Comunitaria La Perseverancia
NIT. 860523134-3

Carrera 4 A 31 41, Bogotá - Colombia

Tel: 319 378 5889

E-mail: casaculturalperse@gmail.com

Apéndice 2. Formulario de encuesta

**ENCUESTA PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CASA CULTURAL
LA PERSEVERANCIA
ESTA ENCUESTA SE REALIZA CON FINES ACADÉMICOS.**

1. **¿Visita o ha visitado la casa cultural (la biblioteca) del barrio la Perseverancia? ***
SI

NO

2. **Grupo Poblacional al que pertenece ***
Marca solo un óvalo.

Niños, niñas de 6 a 12

Padre o acudiente

3. **Edad ***

4. **Género ***

Masculino

Femenino

5. **Estrato socioeconómico ***

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4

6. **¿Con qué frecuencia visita la casa cultural? ***

2 a 3 veces por semana

Un día a la semana

1 vez cada 15

días una vez al

mes Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

7. **¿Cuál es la principal razón por la que visita la Casa Cultural?**

- Utilizar la zona de cómputo
- Participar en talleres
- Consultar un libro
- Reforzamiento de tareas
- Actividades y eventos (Cine Club - Exposición de fotografías)

8. **Considera que los talleres han sido de aprendizaje**

SI

NO

9. **Que tan probable es que recomiende las actividades y talleres de la casa**

***cultural**

Marca solo un óvalo.

Poco probable Altamente probable Muy probable

10. **Como se ha enterado de los servicios de la Casa Cultural por medio de:**

Familia/Amigos Redes sociales Voz a voz Otro cual

11. **¿Conoce las redes sociales o página web de la Casa Cultural?**

SI

NO

12. **¿Para asistir a las actividades de la casa cultural el niño llega solo o acompañado?**

- Familia
-
- Amigos/Vecinos

s

Solo

13. **Cuál cree usted que es la mayor falencia de la casa cultural ***

- El espacio
- físico
-

Los talleristas

Los horarios de atención

La metodología

Otro ¿Cuál?

14. ¿Qué aspecto cambiario o mejoraría

Apéndice 3. Formulario de entrevista al director

1. ¿Cuánto tiempo lleva como director de la casa cultural?
2. ¿La organización cuenta con misión, visión, objetivos, organigrama, etc.?
3. ¿Los miembros de la organización conocen su misión y visión?
4. ¿Cuáles son los objetivos de la organización para este año el grupo de trabajo lo conoce?
5. ¿La casa cultural tiene convenios con otras organizaciones sociales o culturales?

SI _ NO _

- 6.Cuál es la principal fuente de ingreso de la organización
 - a. Donaciones
 - b. Alquiler del espacio
 - c. Talleres y cursos
 - d. Convocatorias
 - e. Otros ¿Cuáles?
7. La organización cuenta con un manual de funciones debidamente establecido para cada cargo

SI _ NO _

8. Cuantas personas trabajan en la organización
9. La organización pertenece a algún programa de apoyo de la alcaldía

SI _ NO _

10. Cree usted que su cargo está bien remunerado

SI _ NO _

11. ¿Tiene documentada las actividades que realiza la casa cultural?

SI _ NO _

12. El ambiente de su lugar de trabajo es agradable

SI _ NO _

13. ¿La comunidad confía en la organización?

SI _ NO _

14. ¿Ha tenido diferencias o conflictos con algún otro miembro de la organización?

SI _ NO _

15. Como considera que ha sido la aceptación de la comunidad con la casa cultural

a) Buena

b) Regular

c) Mala

16. Cuál ha sido el mayor logro de la organización hasta la fecha

17. ¿Existen indicadores de gestión?

SI _ NO _

18. ¿Desde la dirección se realiza una evaluación periódica de la gestión realizada?

SI _ NO _

19. ¿En la actualidad como se gestiona los recursos económicos?

20. ¿Existe una persona que lleve los registros contables?

21. ¿Cada cuánto o de qué forma se llevan esos registros contables?

22. En su opinión y desde su experiencia, ¿Qué cree que ayudaría al fortalecimiento de la Casa Cultural?

Apéndice 4. Formulario de entrevista al tallerista

ENTREVISTA AL TALLERISTA

1. ¿Considera que su labor es indispensable para la organización?

SI _ NO _

2. ¿Conoce el objeto social de la organización?

SI _ NO _

3. ¿Conoce la misión de la casa cultural?

SI _ NO _

4. ¿Cuáles son sus funciones?

5. ¿Se cumplen los objetivos que la casa cultural establece para su labor?

6. ¿El ambiente de su lugar de trabajo es agradable?

SI _ NO _

7. ¿Considera que la remuneración es justa?

SI _ NO _

8. ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros en el caso que lo necesite?

SI _ NO _

9. ¿Cuál es el público objetivo para la realización de sus actividades?

10. Como considera que ha sido la aceptación de la comunidad con la casa cultural

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

11. En su opinión y desde su experiencia, ¿Qué cree que ayudaría al fortalecimiento de la Casa Cultural desde sus funciones?

Apéndice 5. Formulario de entrevista al bibliotecario**ENTREVISTA AL BIBLIOTECARIO**

1. ¿Considera que su labor es importante para la organización?
SI _ NO _
2. ¿Considera que la remuneración es justa?
SI _ NO _
3. ¿El ambiente de su lugar de trabajo es agradable?

SI _ NO _
4. ¿Cree usted que las actividades de la casa cultural han beneficiado a la comunidad del barrio la perseverancia?

SI _ NO _
5. ¿Con que frecuencia las personas solicitan libros en préstamo?
Poco_

Mucho_
6. ¿Considera que se suministra la información suficiente para realizar sus funciones?

SI _ NO _
7. ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros en el caso que lo necesite?

SI _ NO _
8. ¿Son claras y específicas las metas y objetivos establecidos por la organización?

SI _ NO _
9. ¿Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades

SI _ NO _
10. ¿Ha tenido alguna diferencia o conflicto con algún miembro de la organización?

SI _ NO _

11. Como considera que ha sido la aceptación de la comunidad con la casa cultural
- Buena
 - Regular
 - Mala
12. En su opinión y desde su experiencia, ¿Qué cree que ayudaría al fortalecimiento de la Casa Cultural desde su cargo?

Apéndice 6. Formulario de entrevista al community manager

ENTREVISTA AL COMMUNITY MANAGER

1. ¿Cuánto lleva en el cargo de community manager de la casa cultura?
 2. ¿Considera que su trabajo es importante para la organización?
- SI _ NO _
3. ¿Utiliza herramientas de medición en las redes sociales?
- SI _ NO _
4. ¿Tiene claro que porcentaje de personas llegan a las actividades y talleres que organiza la casa cultural por medio de redes sociales?
- SI _ NO _
5. ¿Se han realizado estrategias para llegar a más personas?
- SI _ NO _
6. ¿Cuál ha sido el mayor logro de su cargo?
 7. ¿Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus labores?
- SI _ NO _
8. ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros en el caso que lo necesite?
- SI _ NO _
9. ¿Son claras y específicas las metas y objetivos establecidos por la dirección para su cargo?

SI _ NO _

10. ¿El ambiente de su lugar de trabajo es agradable?

SI _ NO _

11. Como considera que ha sido la aceptación de la comunidad con la casa cultural

Buena

Regular

Mala

12. En su opinión y desde su experiencia, ¿Qué cree que ayudaría al fortalecimiento de la Casa Cultural desde su cargo?