

**Plan de Formación y capacitación integral dirigido a integrantes de las
organizaciones sociales adscritas a la Dirección de Convivencia Ciudadana del
Municipio de Sabaneta**

Trabajo de grado para optar por el título de Comunicador Periodista

Roberto José Marín Barrera

**Asesora
Alejandra María Pérez Montoya
Comunicadora y Relacionista Corporativa**

**Corporación Universitaria Lasallista
Facultad de Ciencias Sociales y Educación
Comunicación y Periodismo
Caldas - Antioquia
2015**

Tabla de contenido

Contenido

Introducción.....	7
Justificación.....	10
Objetivos	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos	11
Marco Teórico	13
Metodología.....	33
Resultados.....	36
Conclusiones	37
Referencias.....	39
Apéndices.....	41

Lista de tablas

Tabla 1. Cuadro de conceptos	29
Tabla 2. Cuadro de temáticas	36

Lista de apéndices

Apéndice A. Modelo de carta	41
Apéndice B. Formato de Solicitud	42
Apéndice C. Formato de Asistencia	43
Apéndice D. Formato de Evaluación.....	44

Glosario

Adscribir Inscribir, atribuir algo a alguien. Agregar a una persona al servicio de un cuerpo o destino. Adherir a alguien a un grupo, ideología, etc.

Resumen

El Plan de Formación y Capacitación en la Dirección de Convivencia Ciudadana del Municipio de Sabaneta busca fortalecer las organizaciones sociales que se encuentran adscritas a la dependencia a través del desarrollo de sesiones de formación y capacitación que alimenten el conocimiento en temas claves para el adecuado funcionamiento de los procesos que cada organización desarrolla.

Las organizaciones sociales son de diversa naturaleza. Entre ellas se destacan las sociales, deportivas, políticas, religiosas y juntas de acción comunal, entre muchas más formas de asociación que buscan desde su objeto aportar a la construcción de tejido social y al desarrollo de las comunidades.

El plan de Formación y Capacitación pretende generar un acercamiento entre las organizaciones sociales y la Dirección de Convivencia Ciudadana para indagar acerca de las necesidades que hoy se presentan en cuanto a falta de conocimiento para llevar a feliz término las metas que se proponen como organizaciones.

El comunicador velará por generar las herramientas necesarias para facilitar el desarrollo de los temas solicitados de acuerdo a los recursos con los cuales se cuenta dentro de la Dirección, principalmente el dinámico recurso humano constituido por un amplio grupo de profesionales de diferentes áreas del conocimiento que ponen a disposición sus saberes para compartirlos con las organizaciones que así lo requieran.

Palabras clave: Organización, formación, capacitación, comunicación.

Introducción

La dirección de Convivencia Ciudadana es una dependencia perteneciente a la Secretaría de Gobierno y Desarrollo Ciudadano del Municipio de Sabaneta. A través de esta oficina se planean y ejecutan proyectos cuyos objetivos están enfocados prioritariamente en el desarrollo social por medio del trabajo con las organizaciones sociales legalmente constituidas en el Municipio.

Entre las organizaciones sociales con las cuales se relaciona continuamente el trabajo desarrollado en la Dirección, se destacan las 23 juntas de acción comunal de Sabaneta, organizaciones políticas, religiosas, juveniles, clubes deportivos, entre otras organizaciones que han encontrado apoyo en la planeación y el desarrollo de las actividades a través de los funcionarios de la dirección.

El grupo de trabajo de la Dirección de Convivencia Ciudadana está conformado por alrededor de 18 profesionales de diferentes disciplinas, situación que facilita la conformación de grupos de trabajo integrales que ejecutan los proyectos con dinamismo.

Entre las disciplinas presentes en el recurso humano de la Dirección, se destacan administradores de empresas, abogados, trabajadores sociales, licenciados, psicólogos y técnicos en sistemas.

Es de vital importancia que las organizaciones sociales, dentro de las facultades que la ley les otorga, aprovechen al máximo los recursos tanto humanos como

económicos que están a disposición para acompañar sus respectivos procesos y propiciar el cumplimiento de objetivos.

Cada organización social está influenciando un micro sector de la población sabaneteña a través de su actuar. Es indispensable que su dinámica y funcionalidad, en pro de fomentar la participación y el desarrollo ciudadano, estén debidamente coordinados por la formación y capacitación propia de los líderes sociales. Es equivalente el bagaje y conocimiento con el que cuentan los líderes y miembros de las organizaciones con los resultados positivos que puedan obtener, independiente de cuál es la razón de ser de la organización.

Es así como surge la idea de conformar un Plan de Formación y Capacitación que incentive a las organizaciones adscritas a la Dirección a optimizar el talento y la multidisciplinariedad de los funcionarios en pro de construir un Plan que concatene todos los saberes que están a disposición para la formación y capacitación, y de igual manera, facilitar herramientas que permitan implementar estrategias para llegar hasta los miembros de las organizaciones y establecer cuáles son los temas de interés que pueden ser manejados por el personal con el cual se cuenta o cómo se podría gestionar dentro de la administración el personal experto en cualquier tema que sea solicitado.

En la búsqueda de encontrar caminos para aportar al desarrollo de la comunidad sabaneteña y al fomento de la participación ciudadana, se busca con el plan de Formación y Capacitación generar tejido social a través del optimización de los

recursos profesionales que el comunicador-periodista del siglo XXI ha aprendido y desarrollado como actor conocedor del medio en el cual se desenvuelve.

La comunicación para el desarrollo es un concepto que no puede dejarse de lado en este trabajo, puesto que es el comunicador el profesional idóneo para que consiga reunir todos los saberes profesionales disponibles previamente mencionados, y con sensibilidad y tacto, dar lugar al acercamiento con las comunidades a través de las organizaciones sociales para concluir con asertividad cuáles son de verdad los temas que son merecedores de ser incluidos en el Plan de Formación y Capacitación.

El comunicador juega un rol importante porque pone a disposición su integridad profesional para inmiscuirse en el campo social (el cual es su naturaleza) para generar enlaces entre el conjunto de varias disciplinas y los ciudadanos del común que perteneciendo a organizaciones específicas, serán actores de cambio y mejoramiento en cuanto diversifiquen, tecnifiquen y perfeccionen los procesos de acción participativa de los cuales hacen parte.

Justificación

Una organización social es un grupo de personas que se unen para llevar a cabo un objetivo en común. En Colombia, una organización social puede ser de naturaleza, política, religiosa, deportiva, juvenil, entre muchas otras formas de colectividad. La Dirección de Convivencia Ciudadana, es una oficina adscrita a la Secretaría de Gobierno y Desarrollo Ciudadano del municipio de Sabaneta.

El trabajo realizado en la Dirección está enfocado en el desarrollo adecuado de las organizaciones sociales que han decidido inscribirse ante el Municipio de Sabaneta, a través de la Oficina, y a su vez recibir los beneficios que la ley les otorga; asesoría y acompañamiento, financiación de proyectos, otorgamiento de personería jurídica y reconocimiento ante el Estado como organización, entre muchos otros factores que están dirigidos al ordenamiento de las organizaciones.

La Dirección de Convivencia Ciudadana está conformada por un grupo interdisciplinario de funcionarios que componen un equipo integral para atender las necesidades de las personas que solicitan asesoría, ya sea individual o colectivamente. Entre el grupo profesional, se destacan abogados, psicólogos, administradores de empresas, técnicos en sistemas y trabajadores sociales.

El objetivo primario del plan de formación y capacitación es construir un plan que recoja todos los saberes y ponerlos a disposición de las organizaciones, optimizar los servicios que los funcionarios pueden ofrecer y darle un orden a su posible ejecución.

Objetivos

Objetivo general

Fortalecer las organizaciones sociales de Sabaneta a través de la realización de un plan de formación y capacitación que integre los saberes específicos de los funcionarios de la Dirección de Convivencia Ciudadana.

Objetivos específicos

Hacer un análisis de los temas que pueden interesarle a los miembros de las organizaciones sociales para agruparlos en un plan de formación y capacitación.

Optimizar el servicio de los funcionarios de la Dirección de Convivencia Ciudadana del municipio de Sabaneta, poniendo a disposición de las organizaciones sociales las diversas competencias profesionales a través del servicio de formación y capacitación.

Fortalecer el desempeño de las organizaciones sociales adscritas a la Dirección de Convivencia Ciudadana del municipio de Sabaneta, mediante el acompañamiento de los funcionarios en el desarrollo de las funciones propias de los miembros.

Marco Teórico

El sistema administrativo público colombiano actualmente vela por la ejecución equilibrada de los recursos físicos y financieros para desarrollar acciones que vayan en beneficio de la comunidad y de los grupos sectoriales o vulnerables.

En el mundo existen diversos sistemas o modelos políticos. Colombia es un país democrático y como tal su sistema administrativo representa bajo la elección popular, el otorgamiento de poderes en sus respectivas divisiones, con el fin de velar por el cuidado y la integridad de sus ciudadanos.

La Carta Magna reza lo siguiente en su Artículo 1: “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista”. (Constitución Política de Colombia 1991)

La participación ciudadana es pilar fundamental de un estado democrático y por consiguiente las administraciones municipales (como República descentralizada se da autonomía a departamentos y ciudades) deben velar por el respeto de las personas que deciden asociarse con un fin específico.

Es natural del hombre que busque reunirse con sus semejantes para aunar fuerzas en pro de la consecución de metas comunes trazadas con orden. Entendiendo esto, el artículo 38 de la Constitución Política de Colombia menciona lo siguiente:

“Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad”. (Constitución Política de Colombia 1991)

Las organizaciones sociales en Colombia tienen derecho a ser reconocidas por la ley, y como tal, a acceder a todos los beneficios que esta les otorga de acuerdo a lo estipulado por la legislación colombiana.

Es de vital importancia que se dé reconocimiento al papel que cumple en el desarrollo social la posibilidad de que los ciudadanos puedan reunirse para desarrollar sus acciones. Es un principio natural que el hombre busque a sus semejantes para actuar.

La historia del hombre sustenta una evolución progresiva en la conformación de un ordenamiento civilizado que produjo la conformación de las grandes ciudades que hoy conocemos.

Hace más de dos mil años, Aristóteles en su texto fundamentado Origen del Estado y las Sociedades aseveró lo siguiente:

Es pues manifiesto que la ciudad es por naturaleza anterior al individuo, pues si el individuo no puede de por sí bastarse a sí mismo, deberá estar con él todo político en la misma relación que las otras partes lo están con su respectivo todo. El que sea incapaz de entrar en esta participación común, o que, a causa de su propia suficiencia,

no necesite de ella, no es más parte de la ciudad, sino que es una bestia o un dios.
(Aristóteles)

Queda claro que desde la antigüedad se trazó el modelo básico social que trascendería en el tiempo hasta hoy. La sociedad Colombiana está en capacidad de ejercer derechos ciudadanos que ayudan a construir tejido social.

Sin embargo muchas dificultades pueden generarse ante el desconocimiento de los individuos de su capacidad y derecho a la asociación y reunión. Para ello, la Dirección de Convivencia Ciudadana ha desarrollado estrategias viables que posibilitan la difusión de los servicios a disposición de los ciudadanos, individual y colectivamente.

El fortalecimiento de las instituciones sociales debe desarrollarse a través de políticas concretas que incentiven la participación de los ciudadanos y se vinculen a los programas planteados por las administraciones. Es obligación del poder público buscar las herramientas más efectivas para llegar hasta los individuos y hacerlos participativos, pero es a su vez un deber de los ciudadanos el interesarse por conocer e indagar acerca de las disposiciones que han sido construidas y están al servicio de sus necesidades personales y sociales.

Por eso Fabio Velásquez y Esperanza González en su texto ¿Qué ha pasado con la Participación Ciudadana en Colombia? definen la participación así:

La participación es entendida como un proceso social que resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas, en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y de poder. Es, en suma, un proceso en

el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses (de clase, de género, de generación), intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social y política. (Velásquez y González, 2003, 33)

Las organizaciones sociales están entonces en capacidad de conformar núcleos completos de interacción donde las dinámicas del hombre fluyen para desenvolverse como sujeto social.

Según el núcleo de investigación social de la Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá, en el artículo Fundamentos Socio-Culturales, una organización social puede definirse así:

Una organización es la manera como los miembros de la especie humana se aglutinan alrededor de objetivos relacionados con la reproducción, la producción material y el poder social. De allí surgen las tres formas básicas de la organización social: La familia, la economía y la política.
(Universidad Nacional de Colombia)

Es necesario resaltar la importancia de generar estrategias desde el sector público que fortalezcan los roles de las organizaciones sociales y por supuesto de los integrantes de estas.

En la medida en que las partes desarrollan competencias para aportar a la consecución de las metas colectivas dentro de una organización específica, se está otorgando a la sociedad colombiana un insumo valioso de desarrollo.

Se pretende llevar a cabo un Plan de Formación y Capacitación, con el fin de dirigir esfuerzos concretos y disponer de las capacidades autónomas de los funcionarios públicos para concretar un proyecto con énfasis pedagógico dirigido a los líderes y miembros de las organizaciones sociales sabaneteñas. Es equivalente el progreso de las organizaciones sociales en cuanto sus líderes y modelos a seguir estén preparados con categoría y tengan claridad de los objetivos trazados para el logro común.

La capacitación definida así por Aguilar consiste en una “actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. (Aguilar, 2004,24).

La intención del Plan de Formación y Capacitación no es poner en juicio las tareas que desarrollan los agentes de las organizaciones sociales, sino concluir cuáles son los temas de interés general que fortalecerían la formación y la capacitación, ayudando a las organizaciones de sabaneta y optimizando la labor de los funcionarios de la Dirección a través del aprovechamiento de las diferentes competencias en las cuales están especializados.

Vargas y Aldana afirman que la Capacitación “es la base del cambio de actitud, que modifica los comportamientos. Al capacitarse se debe hacer una sensibilización hacia los conceptos y las implicaciones de este proceso”. (Vargas y Aldana, 2006,107).

Según Siliceo, dos puntos básicos destacan en el concepto de capacitación, a saber:

- Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones en su vida diaria.
- No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de una organización. (Aguilar, 2004, 21)

Cabe resaltar la diferencia entre los conceptos de Formación y Capacitación, de los cuales el primer término está relacionado directamente con el fortalecimiento de competencias para la vida y el desarrollo humano, mientras que el segundo hace referencia a la técnica.

Montero agrega que “la Formación basada en competencias tiene sus raíces pedagógicas en un proceso de enseñanza aprendizaje activo y constructivo, en el que la persona procesa la información, la incorpora, la recrea, la transfiere y la aplica en lo que considera significativo”. (Montero, 2003,13)

A través del comunicador se generará un enlace facilitador del proceso de formación y capacitación mediante el uso de capacidades sociales que posee como profesional con sensibilidad social y sintonía con su entorno inmediato. Desde la Dirección de Convivencia Ciudadana el comunicador puede desempeñar un rol fundamental al ser el actor que relacione a todos los funcionarios en torno a la actividad a realizarse, y del mismo modo ligar a las organizaciones sociales al trabajo a desarrollar con los profesionales de las diferentes áreas. Está en capacidad de desarrollar con flexibilidad y adaptación las funciones que el Plan así lo requiera.

“Comunicación es todo lo que hacemos cuando nos relacionamos con otros”. (Costa, 1995,44). En este proceso es imprescindible contar con las fortalezas que un comunicador desarrolla profesionalmente, puesto que el Plan de Formación y Capacitación requiere de un individuo que lidere el proceso, y que genera a través de sus competencias, una dinámica importante para la difusión, el desarrollo y la retroalimentación de todo lo relacionado con el Plan.

Costa, además hace una apreciación de lo transversal que es la comunicación y agrega lo siguiente: “La comunicación se basa en el modelo original interpersonal, en el diálogo entre personas intercambiando opiniones, experiencias, informaciones, etc. Este intercambio es la propia substancia de la comunicación, la retroalimentación o feedback, como base del proceso”. (Costa, 1995,44).

El comunicador puede hacer uso de herramientas propias de las organizaciones modernas para establecer el contexto dentro del cual se esté desarrollando el Plan. Herramientas como el Ciclo PHVA o la Matriz FODA pueden ser de gran utilidad a la hora de generar un diagnóstico o hacer un acercamiento a la forma en que se esté llevando a cabo el Plan de formación y Capacitación.

Según Vargas y Aldana, “el Ciclo PHVA es una derivación del método científico aplicado a los procesos de las organizaciones sociales”. (Vargas y Aldana, 2006,104).

A través de este se logra un monitoreo completo de un proceso específico dentro de una organización. Se divide en cuatro etapas en las que se desarrollan objetivos concretos para tomar decisiones a partir de los resultados obtenidos.

El Ciclo PHVA busca analizar diferentes aspectos en sus diferentes etapas:

En la planeación se definen los objetivos, las acciones a realizar, y la forma de medición de avances. Además se determina la situación actual partiendo de un diagnóstico del cual se deriva el problema a resolver y las principales áreas de mejoramiento, las cuales se deben ubicar en orden de importancia y de impacto a la organización. En el hacer se desarrollan las acciones planeadas y se elaboran los indicadores. En esta etapa se implanta el plan que se trazó y se establecen los mecanismos de seguimiento para ir evaluando los progresos y ajustando las brechas que se presentan. En la verificación se confronta el plan con los hechos, se evalúa con los indicadores y se analizan las desviaciones. En el actuar se establecen las correcciones y se debe replantear las acciones. Si se logran los resultados esperados se estandariza y sistematiza el proceso para así garantizar en adelante los resultados. (Vargas & Aldana de Vega, 2007,25)

La planeación es indispensable para saber cuáles son las acciones que se deben implementar y cuáles son los riesgos que puede traer la improvisación a la hora de actuar. Según Carvajal “Debe quedar claro que planear es programar, optimizar recursos; saber hacia dónde se va y cómo llegar. (Carvajal, 2005,41). Todos los elementos se pueden conjugar para realizar una planeación adecuada dentro del marco temático que se pretende llevar a cabo en el Plan de Formación y Capacitación.

La planeación es aquel proceso técnico cuyo objeto de trabajo es la organización de un conjunto de actividades a través del tiempo para hacer posible el cumplimiento de metas institucionales y objetivos sociales. En

sentido amplio, la planeación es un proceso político y técnico que busca la realización de futuros deseados a través de la participación, la negociación y la concertación de intereses y necesidades de conflicto. En un sentido realista, planear es analizar el devenir y pensar el futuro para tomar decisiones sobre la evolución de la sociedad. (Suárez, 2000, como se citó en Carvajal, 2005)

Otro instrumento estratégico muy importante que puede ser utilizado para hacer un diagnóstico de la organización y ubicarla en el contexto social inmediato, es la Matriz FODA. Este instrumento ha sido utilizado durante más de 50 años en el medio corporativo y en la administración estratégica.

“Esta Matriz permite relacionar la fortalezas y las debilidades de la empresa con las oportunidades y las amenazas del ambiente, con el objetivo de elaborar un diagnóstico que ubique a la organización en una de cuatro posiciones posibles” (Dvoskin, 2009,178).

Dvoskin habla de cuatro posibles escenarios dentro de los cuales pueden ubicarse las organizaciones a partir de las variables analizadas.

- Una empresa débil en un ambiente positivo, de oportunidades.
- Una empresa fuerte en un ambiente positivo, de oportunidades.
- Una empresa fuerte en un ambiente negativo, de amenazas.
- Una empresa débil en un ambiente negativo, de amenazas.

(Dvoskin, 2009,179)

El análisis que permite hacer la aplicación de la Matriz FODA (algunos autores invierten el orden de la sigla) es de vital importancia para tomar decisiones y conocer a fondo el papel que cumplen las organizaciones dentro del contexto social; además de definir cuáles son las debilidades y los puntos que podrían aprovechar.

“El análisis FODA resulta útil para adecuar los recursos y las capacidades de la organización al entorno competitivo en el que trabaja. En ese sentido, resulta fundamental para la formulación y la selección de estrategias. FODA es la sigla de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas”. (Organización Internacional del Trabajo, 2005,13).

Toda organización social debe tener claro cuál es su razón de ser, en otras palabras debe estructurar un método de funcionamiento y establecer responsabilidades que faciliten los procesos desarrollados por sus integrantes. De acuerdo con esto es importante que conformen un mapa de ruta o lo que en Planeación y Direccionamiento se conoce como plan estratégico.

Las organizaciones “deben tener claramente articuladas las metas y objetivos para canalizar por toda la organización los esfuerzos de los individuos hacia fines comunes”. (Martínez & Milla, 2012,20).

Una organización social, antes de plantear estrategias para desarrollar sus objetivos, debe definir cuál es su fundamento y su razón de ser. Los integrantes de las organizaciones sociales deben conocer indiscutiblemente los verdaderos intereses de quienes dirigen y orientan los procesos, y se debe optar por un objetivo visible hacia donde marchar colectivamente.

Existen elementos que deben ser tenidos en cuenta a la hora de analizar cómo funcionan las organizaciones. Es de vital importancia establecer qué tan comprometidos están sus miembros con la causa; qué tanto sentido de pertenencia manifiestan en sus acciones y qué tan claros están los objetivos para todos.

La identidad corporativa es definida por Cees B.M como “la forma en la que una empresa u organización se presenta a los públicos objetivo”. (Cees B.M, 1997,29).

La identidad corporativa puede ser de gran utilidad si es fuerte y convincente. Las organizaciones sociales deben plantear varios puntos para desarrollar de acuerdo a cómo ser efectivos en la consecución de las metas, y esto pueden lograrlo a través de la consolidación de una estrategia comunicacional que las haga ver atractivas a sus miembros y genere lazos fuertes entre ellos.

Según Cees B.M “una fuerte identidad corporativa es efectiva en las formas siguientes: aumentar la motivación entre sus empleados, inspirar confianza entre los públicos objetivos externos de la empresa, tener conciencia del importante papel de los clientes”. (Cees B.M, 1997,30).

Llevando este concepto al plano social, el empleado sería el miembro de la organización que igual cumple con un rol definido y aporta con su acción para alcanzar una meta común de todos los miembros.

La misión se convierte dentro del plan estratégico en la brújula que orienta a todos los miembros en la búsqueda de una meta en común.

A propósito del concepto de Misión, el autor Hernando Zabala Salazar realiza la siguiente definición: La misión es la formulación de un propósito duradero que incorpora la filosofía de la organización y revela sus principales productos y servicios, así como las necesidades principales que desea satisfacer. (Zabala, 2005,74).

Esta definición más enfocada en el entorno de negocios, puede llevarse al escenario social con otras equivalencias. Se podría reemplazar el término producto por función social y desarrollar una relación ceñida a la esencia de una organización social: el servicio comunitario.

Posteriormente, las organizaciones sociales deben plasmar un punto preciso al cual pretenden llegar en un período determinado. De no ser así, el trabajo de las organizaciones sería en vano puesto que el desempeño de sus miembros no estaría enfocado en el cumplimiento de una meta ambiciosa, y sin esta, no existiría la necesidad de formarse y capacitarse el colectivo social en la búsqueda de mejorar las herramientas con las cuales trabajarán para alcanzar los objetivos del plan estratégico.

Respecto al concepto de Visión, los autores Daniel Martínez y Artemio Milla señalan que:

El punto de comienzo para articular la jerarquía de metas de una organización es la visión, que podemos definir como la declaración que determina dónde queremos llegar en el futuro. Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según la estrategia de la organización. (Martínez & Milla, 2012,21)

El adecuado funcionamiento de las organizaciones sociales depende de la sincronía con la cual funcionen la misión y la visión. Esta sincronía debe plantearse bajo la ejecución de los procesos de la organización de acuerdo a un modo de operar que sea premeditado y definido posterior al análisis previo del entorno donde se está desarrollando la función social, y las ventajas y desventajas que tiene la organización frente al medio.

Cuando se llega a un determinado modo de funcionamiento, se puede definir la estrategia, dentro de las cuales la más importante de toda organización es la que la lleve a ser diferente y sobresaliente ante las demás. Sin embargo, hay quienes afirman que la estrategia no lo es todo al interior de una organización, y especialmente en una de carácter social.

Según varios autores, la estrategia no es todo en cuanto la organización debe cumplir. Dice Porter, 1987, (como se citó en Martínez & Milla 2012) estrategia no es eficacia operativa. Sin embargo, facilita la manera como la organización va a abordar su público para llegar con un mensaje claro y conseguir lo que se propone.

Prahalada hace alusión a la importancia del control estratégico y asevera que “independientemente de la eficacia del cuerpo (organización), este sigue necesitando un cerebro (rumbo estratégico)”. (Prahalad, 2005,11).

Las organizaciones deben definir cuáles son los valores más importantes bajo los cuales hacen regir sus actuaciones. Entendiéndose el concepto de “empresa” como organización social, se puede traer a colación la siguiente apreciación del valor corporativo:

Los Valores corporativos definen el carácter de una empresa y describen aquello que la empresa representa, por lo tanto, suelen estar definidos como parte del conjunto de proposiciones que constituyen la identidad corporativa de la misma.

Los valores dominantes aceptados por la empresa se pueden expresar en términos de rasgos de identidad de la organización. La concreción de estos valores en criterios de actuación, actitudes y comportamientos coherentes en todas las áreas de actividad de la organización da lugar a una serie de principios que conforman la cultura empresarial. (Martínez & Milla, 2012,108)

El Plan de Formación y Capacitación busca indagar acerca de qué tan preparadas están las organizaciones sociales frente al desarrollo de los planes estratégicos y cómo llegar hasta ellos para fortalecer estas falencias en dirección estratégica y en cooperación colectiva con otras organizaciones.

Es importante resaltar la necesidad que se presenta hoy en las organizaciones de generar alianzas con otras colectividades que tengan objetivos en común. Esto puede optimizar el uso de recursos humanos y económicos e intercambiar experiencias y conocimientos que fortalezcan los procesos.

Para Zabala, el auge de las organizaciones sociales depende en gran parte hoy de qué tan dispuestos estén los líderes a participar y colaborar con otras instituciones y organizaciones y lo plantea de la siguiente manera:

Para las organizaciones del mundo de la cooperación resulta de trascendental importancia el proceso de interrelación que existe entre los diferentes niveles funcionales de ellas, el cual se logra mediante una adecuada práctica de procesos

comunicacionales y educativos. Esta evaluación indaga sobre las características que asumen dichas actividades sobre el sistema organizacional en análisis. (Zabala, 2005,53).

Las organizaciones sociales adscritas a la Dirección de Convivencia Ciudadana deben velar por trascender en el entorno municipal y posicionarse en un escenario más amplio. Esto puede lograrse a través de la formación y capacitación de los miembros que desean sobresalir por medio de la ejecución de proyectos viables para el bien comunitario; y ante todo no desfallecer en la búsqueda y el fomento del mejoramiento social continuo a través de las colectividades.

Zabala Salazar complementa la idea de la estructura educativa y de información a través del planteamiento de un objetivo básico de una organización de la siguiente manera:

La acción social debe someterse a indagaciones precisas en el propósito, de que, en el momento de proponerse estrategias, objetivos y metas, se garantice una adecuada utilización de los recursos y se pueda cumplir con las expectativas de mejoramiento social y cultural de los asociados. El análisis debe abordarse alrededor de las siguientes áreas: la capacitación y la información medida en términos de públicos internos y externos. (Zabala, 2005,53).

Está claro que el mejoramiento continuo del funcionamiento de las organizaciones es un pilar fundamental en la carrera por construir organizaciones

aportantes para la sociedad, y que de verdad satisfagan las necesidades de los ciudadanos que quieran pertenecer a ellas.

Desarrollar un plan de direccionamiento estratégico, hacer una radiografía del organigrama de la organización para detectar debilidades e incluso fortalecer a los miembros a través del Plan de Formación y Capacitación; son estrategias indispensables para la construcción de colectividades efectivas en el ámbito social. Sin embargo, es necesario adoptar herramientas que permitan medir los procesos y arrojar resultados concretos para establecer qué tan exitosos han sido los procesos en cuanto a asistencia, importancia de los temas desarrollados, resultados positivos obtenidos a través de la formación y capacitación de miembros, entre otros factores a analizar.

En el entorno social es posible hoy alejarse de la ambigua apreciación que se tenía acerca de la efectividad de los indicadores sociales. Si bien es cierto que los fenómenos sociales son cambiantes y no hay manera de darle un carácter numérico a su medición, está en la destreza del comunicador investigador la capacidad de desarrollar categorías de análisis o variables que tengan equivalencias al instrumento numérico y así establecer una percepción general de los procesos desarrollados para generar conclusiones a partir de la información que faciliten los indicadores.

Según Simeone Cecchini, en términos generales se puede denominar indicador a un “instrumento construido a partir de un conjunto de valores numéricos o de categorías ordinales o nominales que sintetiza aspectos importantes de un fenómeno con propósitos analíticos.”(Ceccini, 2005,11).

Las organizaciones están en capacidad de implementar indicadores sociales para relacionar los objetivos con los alcances de sus acciones y qué tanto se han aproximado a ellos. No debe ser esquivada para un plan de Formación y Capacitación la posibilidad de medir el impacto de sus estrategias a través de un lenguaje numérico.

Para reforzar esta iniciativa Ceccini agrega lo siguiente:

Podemos decir entonces que los indicadores sociales son instrumentos analíticos que permiten mejorar el conocimiento de distintos aspectos de la vida social en los cuales estamos interesados, o acerca de los cambios que están teniendo lugar. Gracias a la información que proporcionan, los indicadores sociales ayudan entonces a dar respuestas a problemas sociales y a tomar decisiones de políticas públicas sustentadas en la evidencia empírica. (Cecchini, 2005,11)

Tabla 1. Cuadro de conceptos

Categoría	Subcategoría	Concepto	Autor(es)
Formación y Capacitación	Formación	La Formación basada en competencias tiene sus raíces pedagógicas en un proceso de enseñanza aprendizaje activo y constructivo, en el que la persona procesa la información, la incorpora, la recrea, la transfiere y la aplica en lo que considera significativo.	(Montero, 2003)
	Capacitación	Base del cambio de actitud, que modifica los comportamientos. Al capacitarse se debe hacer una sensibilización hacia los conceptos y las implicaciones de este proceso.	(Vargas y Aldana, 2006,107)
		Actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.	(Aguilar, 2004,24)
Dirección Estratégica	Estrategia	Estrategia no es eficacia operativa. Sin embargo, facilita la manera como la organización va a abordar su público para llegar con un mensaje claro y conseguir lo que se propone.	Dice Porter, 1987, (como se citó en Martínez

			2012)
	Misión	Es la formulación de un propósito duradero que incorpora la filosofía de la organización y revela sus principales productos y servicios, así como las necesidades principales que desea satisfacer.	(Zabala, 2005,74)
	Visión	El punto de comienzo para articular la jerarquía de metas de una organización es la visión, que podemos definir como la declaración que determina dónde queremos llegar en el futuro. Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según la estrategia de la organización.	(Martínez, 2012,21)
	Indicadores	En términos generales se puede denominar indicador a un instrumento construido a partir de un conjunto de valores numéricos o de categorías ordinales o nominales que sintetiza aspectos importantes de un fenómeno con propósitos analíticos.	(Ceccini, 2005,11)
	Indicadores Sociales	Indicadores sociales son instrumentos analíticos que permiten mejorar el conocimiento de distintos aspectos de la vida social en los cuales estamos interesados, o acerca de los cambios que están teniendo lugar. Gracias a la información que proporcionan, los indicadores sociales ayudan entonces a dar respuestas a problemas sociales y a tomar decisiones de políticas públicas sustentadas en la evidencia empírica.	(Cecchini, 2005,11)
	Valores	Los valores corporativos definen el carácter de una empresa y describen aquello que la empresa representa, por lo tanto, suelen estar definidos como parte del conjunto de proposiciones que constituyen la identidad corporativa de la misma.	(Martínez & Milla, 2012)
	Planeación	La planeación es aquel proceso técnico cuyo objeto de trabajo es la organización de un conjunto de actividades a través del tiempo para hacer posible el cumplimiento de metas institucionales y objetivos sociales. En sentido amplio, la planeación es un proceso político y técnico que busca la realización de futuros deseados a través de la participación, la negociación y la concertación de intereses y necesidades de conflicto. En un sentido realista, planear es analizar el devenir y pensar el futuro para tomar decisiones sobre la evolución de la sociedad.	(Suárez, 2000, como se citó en Carvajal, 2005)
		Debe quedar claro que planear es programar, optimizar recursos; saber hacia dónde se va y cómo llegar.	(Carvajal, 2005,41)

	Ciclo PHVA	El Ciclo PHVA busca analizar diferentes aspectos en sus diferentes etapas: En la planeación se definen los objetivos, las acciones a realizar, y la forma de medición de avances. Además se determina la situación actual partiendo de un diagnóstico del cual se deriva el problema a resolver y las principales áreas de mejoramiento, las cuales se deben ubicar en orden de importancia y de impacto a la organización. En el hacer se desarrollan las acciones planeadas y se elaboran los indicadores. En esta etapa se implanta el plan que se trazó y se establecen los mecanismos de seguimiento para ir evaluando los progresos y ajustando las brechas que se presentan. En la verificación se confronta el plan con los hechos, se evalúa con los indicadores y se analizan las desviaciones. En el actuar se establecen las correcciones y se debe replantear las acciones. Si se logran los resultados esperados se estandariza y sistematiza el proceso para así garantizar en adelante los resultados.	(Vargas y Aldana, 2006,104)
	Matriz DOFA	Esta Matriz permite relacionar la fortalezas y las debilidades de la empresa con las oportunidades y las amenazas del ambiente, con el objetivo de elaborar un diagnóstico que ubique a la organización en una de cuatro posiciones posibles	(Dvoskin, 2009,178)
		El análisis FODA resulta útil para adecuar los recursos y las capacidades de la organización al entorno competitivo en el que trabaja. En ese sentido, resulta fundamental para la formulación y la selección de estrategias. FODA es la sigla de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	(Organización Internacional del Trabajo, 2005,13)
Participación	Participación Ciudadana	La participación es entendida como un proceso social que resulta de la acción intencionada de individuos y grupos en busca de metas específicas, en función de intereses diversos y en el contexto de tramas concretas de relaciones sociales y de poder. Es, en suma, un proceso en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses (de clase, de género, de generación), intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social y política. (Velásquez y González, 2003, 33)	(Velásquez y González, 2003, 33)
	Organización	Una organización es la manera como los miembros de la especie humana se aglutinan alrededor de objetivos relacionados con la reproducción, la producción material y el poder social. De allí surgen las tres formas básicas de la organización social: La familia, la economía y la política. (Universidad Nacional de Colombia)	(Universidad Nacional de Colombia)
Comunicación	Comunicación	Comunicación es todo lo que hacemos cuando nos relacionamos con otros.	(Costa, 1995,44)
		La comunicación se basa en el modelo original interpersonal, en el diálogo entre personas intercambiando opiniones, experiencias, informaciones, etc. Este intercambio es la propia substancia de la comunicación, la retroalimentación o feedback, como	(Costa, 1995,44)

		base del proceso”.	
	Identidad Corporativa	La forma en la que una empresa u organización se presenta a los públicos objetivo.	(Cees B.M, 1997,29)
		Una fuerte identidad corporativa es efectiva en las formas siguientes: aumentar la motivación entre sus empleados, inspirar confianza entre los públicos objetivos externos de la empresa, tener conciencia del importante papel de los clientes	(Cees B.M, 1997,30)

Metodología

Para llevar a cabo la estructuración e implementación del Plan de Formación y Capacitación, inicialmente se realizará una indagación de los posibles temas a desarrollar; y para ello se formulará una encuesta sencilla en la que cada líder o líderes de las organizaciones sociales adscritas a la Dirección de Convivencia Ciudadana puedan expresar los temas de interés de acuerdo a las necesidades que presentan.

Para llevar las encuestas a feliz término, se aprovechará la asistencia de los líderes cuando sean citados a reuniones informativas por la Dirección y de acuerdo al progreso de esta estrategia, se citará específicamente al líder o director de la organización con la cual no se haya tenido contacto a través de la asistencia a las reuniones.

El comunicador también estará autorizado y en capacidad de visitar las sedes o lugares de reunión de las organizaciones y clubes, con el fin de brindar mayor información acerca del objetivo del Plan Formación y Capacitación y su metodología, tanto a los líderes como a los integrantes de las colectividades en general.

Posteriormente, en asociación con la directora y el abogado asesor, se hará un tanteo de los temas pertinentes y se definirán cuáles están al alcance de los funcionarios de acuerdo a las áreas académicas y especializaciones, y cuáles podrán gestionarse a través de otras dependencias.

Se creará un plan tentativo acerca de los temas y ponentes, y a razón de este, se presentará una propuesta de agenda; definiendo lugares, fechas, herramientas necesarias y estrategias de convocatoria.

Para realizar un primer acercamiento con las organizaciones sociales, se enviaría correspondencia formal a través de una carta en la que se exprese en primera instancia información básica del Plan y cuál es el objetivo de este. Este comunicado se enviaría a los líderes de las organizaciones y estaría firmado por el Secretario de Gobierno y Desarrollo Ciudadano del municipio de Sabaneta como máximo funcionario de la Secretaría y legitimador del proceso.

Es importante que a la hora de convocar a los líderes y miembros de las organizaciones, se haga de forma clara y directa, evitando intermediadores que generen ruidos en la difusión de la información y la metodología para conformar el plan de Formación y Capacitación.

La carta cuyo objetivo es el de informar acerca de cómo funcionaría el Plan sería enviada a cada líder social y representante de organización y club de sabaneta. Aprovechando la base de datos con la que cuenta la Dirección, para minimizar las posibilidades que existen de omitir alguna entre el gran número de organizaciones, el comunicador estará supervisando la efectiva distribución del comunicado.

La carta es una invitación a hacer uso del Plan para fortalecer los procesos específicos de cada organización, sea social, cultural, deportiva o política. En los apéndices de este trabajo se relaciona un modelo de carta.

La Dirección pondrá a disposición un formato de solicitud en la que el líder organizacional en conjunto con su respectiva organización plasmará los temas de interés y de necesidad para incluir en el Plan de Formación y Capacitación.

El líder será invitado a través de la carta, y el formato de solicitud deberá encontrarse disponible en formato físico dentro de las carpetas de la Dirección y digital para ser enviado vía correo electrónico según lo requiera alguna persona.

De igual manera se implementará un formato para la asistencia y para la evaluación de cada sesión de formación y capacitación, puesto que es un insumo importante a la hora de construir los indicadores y ponderar los resultados que sean requeridos.

Cabe resaltar que en el sector público es sumamente importante conservar evidencias de todos los proyectos ejecutados y objetivos cumplidos, pues tanto la ley como el Sistema de Gestión de Calidad lo exigen rigurosamente. Los formatos y las fotografías son herramientas vitales para cumplir con todos los requisitos administrativos solicitados por la Alcaldía Municipal de Sabaneta.

Al finalizar este texto académico se relacionan las propuestas de formato para la solicitud de temas y programación de sesión dentro del Plan de Formación y Capacitación; formato de registro de asistencia a las sesiones de formación y capacitación, y formato para evaluación cuantitativa.

Resultados

A través de este trabajo el Plan de Formación y Capacitación queda constituido en un documento almacenado en el archivo de la Dirección de Convivencia Ciudadana del municipio de Sabaneta para su análisis y posible ejecución, según el criterio de los funcionarios pertinentes.

Dentro de los resultados se encuentran los formatos diseñados para la ejecución del plan de formación y capacitación, que son: Modelo de carta, formato de solicitud, formato de asistencia, formato de evaluación.

Después del proceso de indagación, análisis y revisión realizado y teniendo en cuenta la investigación sugerida en la metodología, a continuación se describe una tentativa de propuesta de formación y capacitación:

Tabla 2. Cuadro de temáticas

Temas de Formación	Temas de Capacitación
Resolución de conflictos	Creación de planes estratégicos
Los Valores	Manejos contables, financieros y administrativos.
Proyecto de vida (Jóvenes)	Direccionamiento de realización de proyectos.

Conclusiones

Formación y Capacitación son términos similares y pertenecientes a una misma disciplina, pero con concepciones diferentes; siendo el primero utilizado principalmente para referirse al conocimiento con enfoque humano; y la capacitación como la instrucción para mejorar o perfeccionar el desarrollo de un proceso técnico específico. Un Plan de Formación y Capacitación es un complemento oportuno para el desarrollo de procesos sociales por medio de las organizaciones.

El comunicador y periodista es un profesional idóneo para desarrollar la función de enlace entre la Dirección de Convivencia Ciudadana y las organizaciones sociales, puesto que está formado en el ámbito social y posee la capacidad de aportar en gran medida al desarrollo del Plan de Formación y Capacitación, desde la elección de los temas a desarrollar hasta el aporte en las sesiones propias de temas comunicacionales.

Recomendaciones

En la Dirección de Convivencia Ciudadana existe un grupo multidisciplinario cuyo servicio a la comunidad puede ser optimizado a través de la participación en el desarrollo y la ejecución del Plan de Formación y Capacitación. Las diferentes áreas de conocimiento son propicias para el desarrollo de las tareas de las organizaciones sociales.

Referencias

Aristóteles, (2005) *Origen del estado y de la sociedad*. En Aristóteles, La Política. Recuperado de www.filosofia.org/cla/ari/azc03017.htm

Asamblea Nacional Constituyente. (2012). *Constitución Política*. Bogotá D.C. Legis Editores S.A.

Carvajal Burbano, Arizaldo. (2005). *Planeación participativa, diagnóstico, plan de desarrollo y evaluación de proyectos*. Santiago de Cali: Facultad de Humanidades de Universidad del Valle.

Cecchini, Simone. (2005). *Estudios estadísticos y prospectivos, Indicadores sociales en América Latina y el Caribe*. Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4735/s05707_es.pdf?sequence=1

Cees B.M, Van Riel. (1997). *Comunicación Corporativa*. Madrid: Prentice Hall.

Costa, Joan. (1995). *Comunicación corporativa y revolución de los servicios*. Madrid: Ediciones de las Ciencias Sociales S.A.

Dvoskin, Roberto. (2004). *Fundamento de marketing: teoría y experiencia*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

González, Esperanza y Velásquez, Fabio. (2003) *¿Qué ha pasado con la participación ciudadana en Colombia?* Bogotá D.C: Fundación Corona.

Martínez Pedrós, Daniel y Milla, Artemio. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Montero Gómez, Catalina. (2003). *Estrategia para facilitar la inserción laboral a personas con discapacidad*. San José de Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Organización Internacional del Trabajo. (2005). *Estrategia Guía II, un enfoque estratégico para la administración de las organizaciones de empleadores*. Turín: Centro internacional de Formación de la OIT.

Prahalad, C.K. (2005). *Líderes del Management, dirección*. Buenos Aires: Editorial Planeta.

Siliceo, Alfonso, (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México D.F: Limusa S.A.

Olga María Bermúdez Guerrero. (2009). *El Mundo Simbólico*. Recuperado de www.virtual.unal.edu.co/cursos/idea/2009121/lecciones/lecturas/lectura28.htm

Vargas Quiñones, Martha y Aldana de Vega, Luzángela. (2006). *Calidad y servicio, conceptos y herramientas*. Bogotá D.C: Eco ediciones.

Zabala Salazar, Hernando. (2005). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias*. Medellín: Teoría del Color.

Apéndices

Apéndice A. Modelo de carta

Sabaneta 04 de mayo de 2015

Señores
 JUNTA ACCION COMUNAL
 Barrio Calle Larga

Asunto: *Invitación es especial para usted y su comunidad en el proceso de capacitación que adelanta la Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana.*

La Secretaría de Gobierno convoca a todos los dignatarios y/o beneficiarios de las Juntas de Acción Comunal del municipio de Sabaneta, a participar del programa de capacitación y formación, liderado por la Dirección de Convivencia Ciudadana, el cual consiste en la Capacitación y Formación de dirigentes comunales y de sus comunidades en aspectos de desarrollo personal y de manejo administrativo de las mismas.

Los temas que tenemos para ofrecerles son:

1. Fortalecimiento de la Participación Ciudadana
2. Plan de Acción Estratégica Comunidad: Base social de emprendimiento y desarrollo social
3. Principios contables y manejo de libros dirigido a las JAC
4. Formulación, seguimiento y evaluación de proyectos para el beneficio de la Comunidad
5. Manejo y Resolución de Conflictos

El objetivo principal de las capacitaciones es buscar que la gente tenga más conocimiento financieros, de emprendimiento y conocimientos que van a permitir que la comunidad y que los presidentes de las juntas de acción comunal amplíen sus conocimientos; de ahí que extiendan la invitación para que la comunidad asista a las capacitaciones, "porque todos somos parte de una acción comunal y todos debemos tener una gestión para aportar un granito de arena para el futuro y el desarrollo de nuestro municipio".

Quedamos atentos a recibir sus solicitudes de capacitación, favor coordinar espacio y fechas, si necesitan una capacitación adicional favor solicitarla.

Cordialmente,

Secretario de Gobierno

Requisitos: Diligenciar hoja de vida en el formato adjunto, la cual se decepcionará en la Dirección de Convivencia Ciudadana

Apéndice B. Formato de Solicitud




¿Le es necesario imprimir este mensaje?


**FORMATO DE SOLICITUD
PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN
ORGANIZACIONES SOCIALES
SABANETA**

FECHA: Mayo 03 de 2015	
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: CUIDÁ Comité Ambiental Prados de Sabaneta	
DIRECCIÓN: Calle 77 Sur N 45 71 Int 103	
SECTOR: Tres Esquinas	
TELÉFONO: 2882587	CEL: 3137619891
e-mail: santi_1960@yahoo.com	
FECHA DE CONSTITUCIÓN:	DÍA 07 2007
OBJETIVO DE LA ORGANIZACIÓN: Monitorear y vigilar las condiciones ambientales del área de influencia de los barrios aledaños a Prados de Sabaneta.	
<u>Temas para desarrollar en el Plan de Formación y Capacitación</u> - _____ - _____ - _____ - _____	
NUMERO DE PERSONAS QUE CONFORMAN LA ORGANIZACIÓN: 10 adultos 7 jóvenes en semillero	
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL: Coordinador	
NOMBRE: Luis Santiago	APELLIDOS: Vasquez Mejia
CC: 15.345.593 de Sabaneta	TELÉFONO: 2882587
e-mail: cuidaloapradossabaneta@gmail.com	PAGINA WEB: No tienen
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA: Calle 77 Sur N 45 71 Int 103	
CLASIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	

Apéndice C. Formato de Asistencia

LISTA DE ASISTENCIA Sesión Plan de Formación y/o Capacitación							
DIRECCION DE CONVIVENCIA CIUDADANA				Responsable: ROBERTO JOSE MARIN BARRERA			
Temática:				Fecha: 08 DE ABRIL DE 2.015			
No.	Nombres y Apellidos del Asistente	Cédula	Dirección	Teléfono	Organización	Firma	Correo electrónico
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Apéndice D. Formato de Evaluación

EVALUACIÓN DE LA SESIÓN DE FORMACIÓN Y/O CAPACITACIÓN						
Dirección de Convivencia Ciudadana.		Responsable:				
Temática:		Fecha:				
Con el fin de mejorar nuestra gestión, su opinión sobre el servicio de formación y/o capacitación a la comunidad es muy importante para nosotros. Así que le solicitamos de manera muy especial que diligencie esta evaluación con mucha objetividad. Gracias.						
Señale con una X, 1:Deficiente 2:Regular 3:Acceptable 4:Bueno 5:Excelente						
Curso o Taller	Aspecto	1	2	3	4	5
	1. Coherencia entre los objetivos y el contenido del curso o taller.					
	2. Enfoque y orientación de los temas tratados.					
	3. Aspectos organizativos del curso o taller.					
	4. Grado en que la temática ayuda a su formación personal.					
	5. Calidad de los materiales utilizados.					
	6. Instalaciones locativas.					
	7. Horario seleccionado.					
Responsable	Aspecto	1	2	3	4	5
	1. Dominio de los temas del curso o taller.					
	2. Seguridad en la exposición.					
	3. Capacidad para despertar interés.					
	4. Empleo de recursos didácticos (talleres, acetatos, tablero, dinámicas, videos, otros)					
	5. Eficiencia del uso del tiempo de la clase o taller.					
	6. Orden, coherencia y claridad en las exposiciones.					
	7. Puntualidad y asistencia a las sesiones de clase o taller.					
	8. Ecuanimidad y respeto en el trato con los participantes.					
OBSERVACIONES:						
<hr/>						
<hr/>						
<hr/>						
<hr/>						