	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A	
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(42)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	SANYI LORENA REYES YARURO		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	TECNICO PROFESIONAL EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA		
DIRECTOR	ANGELICA ADRIANA ALARIO ATENCIO		
TÍTULO DE LA TESIS	ANALISIS DE MERCADO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DE LAS FAMILIAS QUE HABITAN EN EL INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJERCITO UBICADAS EN EL BATALLON DE INFANTERIA No.15 GENERAL SANTANDER.		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>LA PROBLEMÁTICA PRESENTADA ES EL DETERIORO DE LAS VIVIENDAS DEL INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEBIDO AL PASO DEL TIEMPO NO REALIZARLE MANTENIMIENTO A DICHAS INFRAESTRUCTURAS, PROVOCANDO ASÍ QUE LAS FAMILIAS O EL PERSONAL DE LA UNIDAD TÁCTICA DEL BATALLÓN DE INFANTERÍA NO.15 “GENERAL SANTANDER” OCAÑA SE ENCUENTREN INSATISFECHOS DE HABITAR LUGARES POCO APROPIADOS PARA LA CALIDAD HUMANA; ES POR ELLO QUE NACE LA NECESIDAD DE BRINDARLES UN MANTENIMIENTO EN LA INFRAESTRUCTURA DE LOS INMUEBLES.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 41	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1



**ANALISIS DE MERCADOS PARA DETERMINAR LA SATISFACION DE LAS
FAMILIAS QUE HABITAN EN LAS VIVIENDAS DEL INSTITUTO DE CASAS
FISCALES DEL EJÉRCITO UBICADAS EN EL BATALLON DE INFANTERIA
No. 15 SANTANDER.**

SANYI LORENA REYES YARURO

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
TECNICO EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2015**

**ANALISIS DE MERCADOS PARA DETERMINAR LA SATISFACION DE LAS
FAMILIAS QUE HABITAN EN LAS VIVIENDAS DEL INSTITUTO DE CASAS
FISCALES DEL EJÉRCITO UBICADAS EN EL BATALLON DE INFANTERIA
No. 15 SANTANDER.**

SANYI LORENA REYES YARURO

**Trabajo de grado “modalidad pasantías” presentado para optar el título de Técnico
Profesional en gestión comercial y financiera.**

**DIRECTORA:
ANGELICA ADRIANA ALARIO ATENCIO
Administrador de Empresas.**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
TECNICO PROFESIONAL EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2015**

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN	13
1. ANALISIS DE MERCADOS PARA DETERMINAR LA SATISFACION DE LAS FAMILIAS QUE HABITAN EN LAS VIVIENDAS DEL INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO UBICADAS EN EL BATALLON DE INFANTERIA No. 15 SANTANDER.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2 OBJETIVOS.....	14
1.2.1. Objetivo General.....	14
1.2.2. Objetivos Específicos.....	14
1.3 JUSTIFICACION	14
1.4 DELIMITACIONES.....	15
1.4.1 Conceptuales.....	15
1.4.2 Operativa.....	15
1.4.3 Temporal:.....	15
2. MARCO REFERENCIAL.....	16
2.1 MARCO HISTÓRICO.....	16
2.2 MARCO CONCEPTUAL	16
2.2.1 Etapa de Planeación.....	16
2.2.2 Estudios previos.....	18
2.2.3 Estudio del mercado.....	19
2.2.4 Ejecución..”	20
2.2.5 Recursos.....	20
2.2.6 Inversión.....	20
2.2.7 Presupuesto.....	21
2.2.8 Mantenimiento.....	21
2.3 MARCO TEÓRICO	22
2.4 MARCO LEGAL	22
3. TIPO DE INVESTIGACION	28
3.1 POBLACION	28
3.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION..	28
3.3 PROCEDIMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION.....	28
4. RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	29
4.1 NECESIDADES DE CADA VIVIENDA CON RESPECTO A SU INFRAESTRUCTURA FÍSICA	29
4.2 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS AL RECIBIR LOS MANTENIMIENTOS Y ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE SUS VIVIENDAS	33

4.3 DIAGNOSTICO SITUACIONAL.....	35
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES.....	38
BIBLIOGRAFIA.....	39
REFERENCIAS ELECTRICAS.....	40
ANEXOS	41

TABLA DE CUADROS

Cuadro 1. Distribución del presupuesto.....	28
---	----

TABLA DE GRAFICAS

Gráfica 1. Porcentajes de la Necesidad satisfecha.	33
Gráfica 2. Conformidad del mantenimiento infraestructural recibido	34

TABLA DE TABLAS

Tabla 1. La necesidad fundamental fue satisfecha.....	33
Tabla 2. Conformidad con el mantenimiento de la infraestructura se obtuvo los siguientes datos.	34

TABLA DE ANEXOS

ANEXO A. Cuestionario.	41
-----------------------------	----

RESUMEN

La problemática presentada es el deterioro de las viviendas del Instituto de Casas Fiscales debido al largo tiempo de ser construidas y no realizarle mantenimiento a dichas infraestructuras, provocando así que las familias o el personal de la unidad táctica del Batallón de Infantería No.15 “General Santander” Ocaña se encuentren insatisfechos de habitar lugares poco apropiados para la calidad humana; es por ello que nace la necesidad de brindarles un mantenimiento infraestructural a dichos inmuebles para lograr que las familias tengan un grado de satisfacción aceptable después de que se le realice el respectivo mantenimiento y que sea ajustado al presupuesto estipulado.

La planeación que se tuvo en cuenta por el Batallón de Infantería No 15 fue lograr una contratación legal cumpliendo con las normas estipuladas por el Manual de Contratación del Ministerio de Defensa Nacional aplicado para el Ejército Nacional, para llegar al objetivo de realizar un análisis de mercado determinando la satisfacción de las familias que habitan en las viviendas del Instituto de casas Fiscales del Ejército Nacional, luego de realizarle los respectivos mantenimientos a estos inmuebles.

Teniendo en cuenta que la metodología que se utilizó fue la creación de un plan que determinara las necesidades prioritarias de cada vivienda, además con la herramienta de la encuesta se logró conocer el grado de satisfacción de las familias después de haberle realizado mantenimiento infraestructural a las viviendas, esto se realizó en un tiempo de seis (6) meses.

Los resultados fueron aceptables los cuales pueden ser evidenciados en el cambio físico de las casas, además de la satisfacción por parte del personal de Oficial, Suboficiales y Civiles pertenecientes a esta unidad táctica, pues se logró con el objetivo en el tiempo estipulado y se cubrió las necesidades fundamentales de cada una de los hogares.

INTRODUCCIÓN

EL INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJERCITO tiene como misión Desarrollar planes, programas y proyectos de vivienda fiscal, y suministrarla al personal de Oficiales, Suboficiales y Civiles del Ejército, con eficiencia y calidad, contribuyendo a mejorar su bienestar personal y familiar.

En este texto encontrara, una descripción breve del procedimiento que se llevó acabo para brindar el mejoramiento infraestructural físico de las viviendas, los objetivos del trabajo y los resultados acerca de la satisfacción de las familias después de haber recibido el respectivo mantenimiento a sus viviendas.

Por último, se establecen algunas conclusiones y recomendaciones, que posiblemente servirán como soportes a la hora de realizar los nuevos mantenimientos a los hogares del Instituto.

1. ANALISIS DE MERCADOS PARA DETERMINAR LA SATISFACION DE LAS FAMILIAS QUE HABITAN EN LAS VIVIENDAS DEL INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO UBICADAS EN EL BATALLON DE INFANTERIA No. 15 SANTANDER.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las viviendas del Instituto de casas Fiscales ubicadas en el Batallón de Infantería No 15 “General Francisco de Paula Santander”, se encuentran habitadas por las familias del personal que hace parte de esta Unidad Táctica, las cuales presentan un deterioro debido al largo tiempo que tienen de construidas, generando así un riesgo para estas familias ya que, en cualquier momento los techos pueden colapsar, algunas paredes presentan humedad lo que crea un ambiente poco saludable y además los sitios donde se almacena el agua (alberca) están cubiertas de un lama que en ocasiones puede ser causante de enfermedades teniendo en cuenta que no son utilizadas y el agua que allí queda es estancada por mucho tiempo, entre otras molestias que le genera este mal estado de las casas a sus habitantes.

Hasta el momento se le han realizado algunos mantenimientos, pero no han sido suficientes para el mejoramiento total de las viviendas, teniendo en cuenta que los recursos asignados han sido insuficientes para cubrir las necesidades de cada una de ellas.

El Instituto de Casas Fiscales asigno un presupuesto recientemente para mitigar estas necesidades.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General. Realizar un análisis de mercados para determinar la satisfacción de las familias que habitan en las viviendas del instituto de casas fiscales del Ejército ubicadas en el Batallón de Infantería No. 15 Santander.

1.2.2. Objetivos Específicos. Conocer las necesidades de cada vivienda con respecto a su infraestructura física.

Determinar el grado de satisfacción de las familias al recibir los mantenimientos y adecuación de la infraestructura física de sus viviendas.

1.3 JUSTIFICACION

El Instituto de casas fiscales realizó un convenio Interadministrativo de Cooperación con el EJERCITO NACIONAL, a través del cual se giraron unos recursos a las Unidades centralizadoras del gasto, en este caso el Batallón Santander, quien tendrá la responsabilidad de adelantar el proceso de contratación para el mantenimiento y mejoramiento de las viviendas y ejecutar los recursos por este concepto.

Cabe anotar que la población beneficiada con este proyecto son 17 familias que actualmente habitan dichas viviendas y por ende todas las familias que lleguen ocupar estos inmuebles ya que cada familia reside aproximadamente 2 años en cada casa.

No personalizando la importancia que tiene mejorar la calidad de vida de estas personas y el ambiente familiar ya que es el lugar donde los miembros de la Institución comparten con sus familias y por ende es su lugar de descanso.

Es por eso que se hace indispensable la ejecución de los recursos para el mantenimiento y mejoramiento de las viviendas del Instituto de Casas Fiscales del Ejército ubicadas en el Batallón de Infantería No. 15 Santander, con el fin de darle un mayor bienestar al personal de oficiales y suboficiales del ejército nacional que ocupa estos inmuebles y por ende satisfacer sus necesidades.

1.4 DELIMITACIONES

1.4.1 Conceptuales: Para el desarrollo de la Investigación de mercados en el Batallón Santander se manejan conceptos relacionados con etapa de planeación, estudio del mercado, estudios previos, ejecución, recursos, inversión, presupuesto, satisfacción, necesidades, mantenimiento.

1.4.2 Operativa: Para la recopilación de información se acudirá a la base datos que posee el Batallón Francisco Santander y la recibida por el SARGETO

FUENTES HUMANEZ CARLOS JAVIER Y La señora ANGELICA ADRIANA ALARIO ATENCIO.

1.4.3 Temporal: La propuesta se realizara en un periodo de 2 meses.

1.4.4 Geográfica: la presente investigación se realizara en las Instalaciones del Batallón Santander.

2. MARCO REFERENCIAL.

2.1 MARCO HISTÓRICO.

Con el propósito de neutralizar la acción de los violentos, el Ejército nacional ha mantenido su dinámica de crecimiento acorde con las circunstancias específicas de la época y a las limitaciones presupuestales a lo largo de su desarrollo. Estos sacrificios han demandado a través de la historia el abandono temporal de las familias por parte de los oficiales y suboficiales en pro del cumplimiento de la misión institucional de devolverle la paz a Colombia, especialmente en las áreas rurales.

Es así, como la junta militar de gobierno emitió el Decreto No. 0312 del 19 de Julio de 1958, por medio del cual se crea la sección de CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO NACIONAL, dependiente del mismo comando y sus actividades básicas se encaminan hacia aquellos lugares del país donde se requiere el beneficio de la Vivienda fiscal.

Ante el desarrollo y crecimiento de la fuerza, después de 13 años de estar en funcionamiento la sección de casas fiscales, se pueden apreciar las necesidades de este servicio de manera más estable y con mayor infraestructura. Ello conlleva la proyección de un organismo con autonomía administrativa, capaz de ampliar la cobertura de los servicios y bienestar a los beneficiarios; es por eso, como a partir de 1971, el 3 de diciembre del Presidente de la República, Doctor Misael Pastrana Borrero y su ministro de defensa nacional, Mayor General Hernando Correa Cubides, a través del decreto – ley no. 2345 de la fecha, da vida jurídica e institucional al actual Instituto de Casas Fiscales del Ejército como un establecimiento público, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional encargado de desarrollar la política y los planes generales que en materia de vivienda fiscal por el sistema de arrendamiento adopte el gobierno nacional para el personal de Oficiales y Suboficiales en servicio activo y personal civil del Ejército.¹

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Etapa de Planeación. Implica todo el trabajo de contratación y definición de los requerimientos de la misma, esto comprende todas las actuaciones previas, necesarias para soportar legalmente el método de contratación, como los motivos de apertura del proceso de selección de contratistas del Ministerio de Defensa Nacional.

El trámite contractual debe corresponder a una cuidadosa planeación para contribuir en forma eficiente al logro de las funciones y objetivos institucionales, estableciéndose previamente las necesidades de la entidad para el cumplimiento de su deber legal y constitucional, la disponibilidad de los recursos suficientes para respaldar la contratación,

¹MARCO HISTORICO. Instituto de Casas Fiscales. [En línea]. Disponible en:<https://www.icfe.gov.co/2-Informaci%C3%B3n-General-ICFE.html>

las condiciones, los riesgos, plazo, valor, y el esquema que implementará para establecer el seguimiento y control a la actividad, bien o servicio contratado.

En la etapa de planeación se deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

Es vital la planeación y el análisis de conveniencia y oportunidad del proyecto.

Esta etapa debe efectuarse con previa antelación al inicio del contrato calculando los términos de duración del proceso de selección.

Se constituye en la base fundamental del proceso para adquirir oportunamente el bien o servicio, en forma adecuada, planificada y articulada, por lo cual es esencial para la satisfacción oportuna de los requerimientos de la entidad, en cumplimiento del régimen contractual que es propio de las entidades públicas.

Duración:

La etapa preparatoria o de planeación de entiende que inicia desde la definición de la necesidad de la necesidad, que debe estar establecida en el plan de compras, hasta el inicio del proceso en el comité Estructurador, con los estudios previos como base de tal etapa.

Dentro de esta preparatoria, en menester tener en cuenta que el artículo 355 de la Constitución Política prevé la celebración de “Contratos con entidades privadas sin ánimo de lucro y de reconocida idoneidad con el fin de impulsar programas y actividades de interés público acordes con el Plan Nacional y los planes seccionales de Desarrollo”, los cuales están regulados por la ley 489, decreto 777 de 1992 y el Decreto 2459 de 1993. Dichos contratos no se encuentran bajo la regulación de las normas que rigen la contratación estatal pública, no obstante, teniendo en cuenta los principios generales que rigen las actuaciones administrativas, el principio de planeación trae consecuentemente la observancia de esta etapa preparatoria para la elaboración y celebración de los mismos.

Es así como en, en cumplimiento del artículo 2.1.1 del decreto 734 de 2012 el estudio en el cual se analice la conveniencia y la oportunidad de realizar la contratación será previo a la apertura del proceso de selección y contendrá como mínimo: La descripción de la necesidad que la entidad estatal pretende satisfacer con la contratación, la descripción del objeto a contratar con sus especificaciones esenciales, la identificación del contrato a celebrar, los fundamentos jurídicos que soportan la modalidad de selección, el análisis del valor estimado del contrato indicado las variables utilizadas para calcular el presupuesto de la respectiva contratación, la justificación de los factores de selección que permitan identificar la oferta más favorable, el soporte que permita la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible que puedan afectar el equilibrio económico, del contrato, el análisis que sustenta la exigencia de los mecanismos de cobertura que garantizan las obligaciones surgidas con ocasión del proceso de selección y del contrato a celebrar, la indicación de si la contratación respectiva esta cobijada por un Acuerdo Internacional o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado Colombiano y los

demás aspectos derivados de la complejidad del objetivo contractual que soporten los requerimientos que se incluyen en el proyecto de pliego.²

2.2.2 Estudios previos. El resultado de planeación en materia de contratación, debe plasmarse en los estudios y documentos previos que servirán de soporte para adelantar el proceso de selección y la ejecución adecuada del contrato. De los estudios previos efectuados adecuadamente depende el éxito de la contratación, tanto de la fluidez y agilidad del proceso, como en la correcta formulación del objeto, adecuada escogencia del tipo de contrato y la celebración de mismo.

La ley 1150 de 2007 dio gran importancia a la etapa de planeación en el proceso de la contratación estatal, la que se reflejan en los estudios previos adecuados. Así mismo, en los términos de los numerales 7 y 12 del artículo 25, numeral 1 del artículo 30 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 2.1.1 del Decreto 734 de 2012, con los estudios previos se reflejara el análisis que el Ministerio o sus Unidades Ejecutoras han realizado sobre la necesidad del bien o servicio que requiera de acuerdo con el Plan de Compras, así como la conveniencia y oportunidad de realizar la contratación.

Según el contenido del artículo 2.1.1 del Decreto 734 de 2012, los estudios previos deberán contener los siguientes elementos mínimos:

- a) La descripción de la necesidad que la entidad estatal pretende satisfacer con la contratación.
- b) El objetivo a contratar, con sus especificaciones y la identificación del contrato a celebrar.
- c) La modalidad de selección del contratista, incluyendo los fundamentos jurídicos que soportan su elección.
- d) El valor estimado del contrato indicando las variables utilizadas para calcular el presupuesto de la contratación y los rubros que lo componen. Cuando el valor del contrato sea determinado por precios unitarios, la entidad contratante deberá incluir la forma como el cálculo para establecer el presupuesto y soportar sus cálculos de presupuestos en la estimación de aquellos. En el caso del concurso de méritos, la entidad contratante no publicara las variables utilizadas para calcular el valor estimado del contrato y en el caso de las concesiones, la entidad contratante no publicara el modelo financiero utilizado en su estructuración.
- e) La justificación de los factores de selección que permitan identificar la oferta más favorable, de conformidad con el artículo 2.2.9 del presente decreto.
- f) El soporte que permita la tipificación, estimación y asignación de los riesgos previsible que puedan afectar el equilibrio económico del contrato.
- g) El análisis que ausente la exigencia de garantías destinadas a amparar los prejuicios de naturaleza contractual o extracontractual, derivados del incumplimiento del ofrecimiento o del contrato según el caso, así como la pertinencia de la división de aquellas, de acuerdo con la reglamentación sobre el particular.

² ETAPA DE PLANEACION. Manual de contratación del ministerio de defensa nacional aplicado para el ejército nacional 2014.

- h) La indicación de si la contratación respectiva esta cobijada por un Acuerdo Internacional o un Tratado de Libre Comercio vigente para el Estado Colombiano en los términos del artículo 8.1.17 del presente decreto.³

2.2.3 Estudio del mercado. Es un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los **clientes**, competidores y el mercado. Sus usos incluyen ayudar a crear un **plan de negocios**, lanzar un nuevo producto o servicio, mejorar productos o servicios existentes y expandirse a nuevos mercados.

El estudio de mercado puede ser utilizado para determinar que porción de la población comprara un producto o servicio, basado en variables como el género, la edad, ubicación y nivel de ingresos.

El estudio de mercado es generalmente primario o secundario. En el **estudio secundario**, la compañía utiliza información obtenida de otras fuentes que aparecen aplicables a un producto nuevo o existente. Las ventajas del estudio secundario incluyen el hecho de ser relativamente barato y fácilmente accesible. Las desventajas del estudio secundario: a menudo no es específico al área de investigación y los datos utilizados pueden ser tendenciosos y complicados de validar.

El estudio de mercado primario: implica, encuestas, investigaciones en terreno, entrevistas u observaciones llevadas a cabo o adaptadas específicamente al producto.

Muchas preguntas pueden ser respondidas gracias a un estudio de mercado:

- a) ¿Qué está pasando en el mercado?
- b) ¿Cuáles son las tendencias?
- c) ¿Quiénes son los competidores?
- d) ¿Que opinión tienen los consumidores acerca de los productos presentes en el mercado?
- e) ¿Qué necesidades son importantes?
- f) ¿Están siendo satisfechas esas necesidades por los productos existentes?

El estudio de mercado para la planeación de negocios.

El estudio de mercado es para descubrir lo que la gente quiere, necesita o cree. También puede implicar el descubrir cómo actúan las personas. Una vez que la investigación está completa, se puede utilizar para determinar cómo comercializar su producto.⁴

³ ESTUDIOS PREVIOS. Manual de contratación del Ministerio de defensa nacional aplicado para el Ejército Nacional 2014

⁴ ESTUDIOS DEL MERCADO. Manual de contratación del Ministerio de defensa nacional aplicado para el Ejército Nacional 2014.

2.2.4 Ejecución. La ejecución es el proceso dinámico de convertir en realidad la acción que ha sido planeada, preparada y organizada. Al respecto Ferry dice que “en la práctica, muchos gerentes creen que la ejecución es la verdadera esencia de la administración. La ejecución trata exclusivamente con personas.”

La motivación de la voluntad del ser humano está relacionada con sus impulsos, mediante sus aspiraciones en la vida.⁵

2.2.5 Recursos. La palabra recurso se emplea en diversos ámbitos, pero siempre con el significado de ser medio para el logro de fines. En el lenguaje cotidiano decimos que una persona posee recursos, cuando cuenta con los medios económicos necesarios para tener una vida digna, y poder comprar lo necesario para satisfacer sus necesidades. Decimos también: “Este es un recurso extremo” al usar un medio poco habitual y con alto costo material o espiritual para conseguir los propósitos”.

El concepto de recurso ha sido aplicado en diversos ámbitos, en particular, con respecto a la economía, biología, ciencias de la computación, manejo del recurso tierra y recursos humanos.

Además, está relacionado con los conceptos de competencia, sostenibilidad y conservación ambiental. En aplicación al interior de la sociedad humana, factores comerciales y no comerciales requieren asignación de recursos por medio de la administración de recursos.

Los recursos tienen tres características principales: 1) utilidad, 2) disponibilidad limitada y 3) potencial de agotamiento o consumo.⁶

2.2.6 Inversión. Es un término económico, con varias acepciones relacionadas con el ahorro, la ubicación de capital, y la postergación del consumo. El término aparece en gestión empresarial, finanzas y en macroeconomía.

Las inversiones constituyen el pilar de cualquier proyecto de telecomunicaciones y se obtiene a partir del estudio de mercado, del estudio técnico y del estudio organizacional.

Las inversiones se realizan principalmente antes de la puesta en marcha de un proyecto (fase de implementación), aun cuando también se pueden verificar inversiones durante la operación.

Las inversiones durante la operación generalmente son necesarias para el reemplazo de activos desgastados o incrementar la capacidad productiva o de volumen de servicio.⁷

⁵EJECUCION. Word Reference. [En línea]. Disponible en: <http://www.wordreference.com/definición/ejecuci>

⁶RECURSOS. DURAN BASQUEZ Jairo.[en línea].Disponible en: <http://deconceptos.com/general/recursos>

⁷INVERSIÓN. Ecolink.[2014 Noviembre]Disponible en: <http://www.spw.cl/proyectos/inversiones.htm>

2.2.7 Presupuesto. Es el cálculo y negociación anticipada de los ingresos y egresos de una actividad económica y plan financiero estimado para un proyecto, para el cual se requiere administrar fondos. Este documento debe incluir los gastos en los que se prevé incurrir en un período de tiempo determinado, como también el ingreso que se generará durante el transcurso del proyecto. El presupuesto es un componente muy importante de la propuesta, ya que constituye la imagen financiera del proyecto. Un presupuesto bien concebido puede contribuir en gran medida a la comprensión del proyecto por parte de la institución donante.

Según las normas estipuladas por la institución donante, el presupuesto puede consistir en una declaración los gastos estimados. También podría reflejarse los ingresos y las donaciones proyectadas, así como una descripción detallada que explique los diversos rubros de gastos e ingresos.

Elaborar un presupuesto permite a las empresas, los gobiernos, las organizaciones privadas o las familias establecer prioridades y evaluar la consecución de sus objetivos. Para alcanzar estos fines, puede ser necesario incurrir en déficit (que los gastos superen a los ingresos) o, por el contrario, puede ser posible ahorrar, en cuyo caso el presupuesto presentará un superávit (los ingresos superan a los gastos).⁸

2.2.8 Mantenimiento. Es el trabajo emprendido para cuidar y restaurar hasta un nivel económico todos y cada uno de los medios de producción existentes en una planta.

Podemos decir que el mantenimiento es el conjunto de actividades que deben realizarse a instalaciones y equipos, con el fin de corregir o prevenir fallas, buscando que estos continúen prestando el servicio para el cual fueron diseñados.

En estos tiempo, actividades como el Mantenimiento deben ser repensadas y redireccionadas, de manera a contribuir para los resultados de la empresa. No tiene más sentido mantener las plantas operando a la máxima capacidad, mismo que con altos costos de mano de obra y de capital. Hay que asegurar, sí, al área operacional una capacidad productiva compatible con la demanda y a un costo que no sacrifique el precio final del producto - y consecuentemente su competitividad en el mercado - o el margen de lucro de la empresa.

Teniendo en cuenta el concepto de mantenimiento lo podemos aplicar a que si le elaborar un buen mantenimiento y se le realizan frecuentemente a las viviendas del instituto de casas fiscales localizadas en Ocaña Norte de Santander en conjunto con EL BATALLON SANTANDER , la materia prima, es decir los hombre de Honor de nuestro país producirán más, se sentirán cómodos brindando un ambiente de paz que genera utilidades con valores y responsabilidad social, pues están seguros que sus familias se encuentran en un ambiente agradable y positivo.⁹

⁸PRESUPUESTO.De conceptos. [en línea]. Disponible en: <http://foundationcenter.or/getstarted/tutorials/prop.budget/pbb.span.html>

⁹ MANTENIMIENTO. Administración moderna de mantenimiento.[2014 de Octubre] Disponible en: <https://soportec.files.wordpress.com/2010/06/administracion-moderna-de-mantenimiento.pdf>

2.3 MARCO TEÓRICO

En el mantenimiento realizado a las viviendas se estipulan como teoría la satisfacción después de realizarle su respectivo mantenimiento como “un estado Psicológico resultado de un proceso de servicio”. Donde la satisfacción va unida a respectivas variables como la actitud y gustos hacia un servicio, en general existen después de una experiencia personal.

La satisfacción se enfrenta en la forma de cumplir con lo estipulado, en el perfil de realizar el servicio y demás características que inciden para llegar a satisfacer las perspectivas de los usuarios.¹⁰

Abraham Maslow (Brooklyn Nueva York) sintetiza un proverbio árabe “Lo que pueda significar un trozo de pan dependerá de que tengas hambre o no”, la satisfacción de una persona está en la forma de cubrir sus necesidades de la manera esperada, además la satisfacción de un individuo puede aumentar aún más cuando se le da un valor agregado, es decir se cumple todas las expectativas del usuario y le da un valor adicional a su servicio donde el cliente se quedara no solo satisfecho sino además se sentirá feliz, y dejara buenas referencias al servicio adquirido.¹¹

2.4 MARCO LEGAL

EL INSTITUTO DE CASAS FISCALES SE RIGE MEDIANTE UN MANUAL DE CONTRATACION DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL APLICADO PARA EL EJÉRCITO NACIONAL, el cual establece las pautas aplicables en la actividad contractual del Ministerio de Defensa Nacional y sus Unidades Ejecutoras de conformidad con lo establecido en la ley aplicable (Constitución Política de Colombia, Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo).

LEY 1474 DE 2011

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Inhabilidad para contratar de quienes incurran en actos de corrupción. El literal j) del numeral 1 del artículo 8° de la Ley 80 de 1993 quedará así:

Las personas naturales que hayan sido declaradas responsables judicialmente por la comisión de delitos contra la Administración Pública cuya pena sea privativa de la libertad o que afecten el patrimonio del Estado o quienes hayan sido condenados por delitos relacionados con la pertenencia, promoción o financiación de grupos ilegales, delitos de

¹⁰ TEORIA DE LA SATISFACCION.Satisfaction.[2014 DE SEPTIEMBRE]. Disponible en: <http://www.leader.summaries.com/images/resumenes/la-satisfaccion-del-cliente.jpg>

¹¹ TEORIA DE LA SATISFACCIÓN. Valor y satisfacción.[en línea].Disponible en: <http://www.logistic-s.com.ar/3-CalidadSatisfaccion.htm>

lesa humanidad, narcotráfico en Colombia o en el exterior, o soborno transnacional, con excepción de delitos culposos.

Esta inhabilidad se extenderá a las sociedades en las que sean socias tales personas, a sus matrices y a sus subordinadas, con excepción de las sociedades anónimas abiertas. La inhabilidad prevista en este literal se extenderá por un término de veinte (20) años.¹²

LEY 80 DE 1993

La cual fue concebida para convertirse en el marco normativo de la actividad estatal en lo referente al tema de la contratación. En la exposición de motivos se explicó: "...su estructura se caracteriza por definir y consagrar en forma sistematizada y ordenada las reglas y principios básicos que deben encaminar la realización y ejecución de todo contrato que celebre el Estado. No se trata, pues, de un ordenamiento de un ordenamiento de tendencia reguladora y casuística lo cual entraba la actividad estatal como lo ha demostrado la experiencia. Sólo recoge las normas fundamentales en materia contractual cuyo adecuado acatamiento se erija en la única limitante de la autonomía de la voluntad. Principio que debe guiar la contratación estatal Precisamente el reconocimiento de la autonomía de la voluntad como delegación que la ley confiere a las partes de regular las relaciones contractuales delimitada por el respeto de los imperativos de orden público, exige que esas normas encauzadas a reglamentar el interés público o las necesidades de la colectividad en materia contractual, se instituyan en las rectoras para todo el aparato estatal, evitando así la eventual consagración de normatividades u ordenamientos que pueden motivarse en variadas tendencias y principios y con lo cual la realización de los fines .estatales puede verse afectada. La unidad en sus fines se logra adecuadamente por la implantación de unos principios rectores que orienten y garanticen la gestión de todo ente esta al. Por ello, el estatuto proyectado está concebido como un conjunto normativo de aplicación general, es decir, de obligatoria observancia para todos los entes y organismos del Estado de las diferentes ramas del poder público, y en sus diferentes niveles. Incluso la órbita de regulación alcanza también a los particulares que por delegaciones especiales adscripciones o convenios celebran contratos a nombre del Estado".¹³

Ley 1150 de 2007

Objeto. La presente ley tiene por objeto introducir modificaciones en la Ley 80 de 1993, así como dictar otras disposiciones generales aplicables a toda contratación con recursos públicos.

DE LA EFICIENCIA Y DE LA TRANSPARENCIA

¹² LEY 1474 de 2011. [Enero de 2014]. Proceso de selección de Mínima Cuantía No.031MC-BISAN-2014

¹³ LEY 80 DE 1993. Leyes y decretos.[Octubre 28]. Disponible en: <http://www2.igac.gov.co/igacweb/UsarFiles/File/web%202008%20/ley%2080-93.pdf>.

Artículo 2°. *De las modalidades de selección.* La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas:

Licitación pública. La escogencia del contratista se efectuará por regla general a través de licitación pública, con las excepciones que se señalan en los numerales 2, 3 y 4 del presente artículo.

Cuando la entidad estatal así lo determine, la oferta en un proceso de la licitación pública podrá ser presentada total o parcialmente de manera dinámica mediante subasta inversa, en las condiciones que fije el reglamento. **Inciso declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-713 de 2009**

2. Selección abreviada. La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio, puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.

El Gobierno Nacional reglamentará la materia.

Serán causales de selección abreviada las siguientes:

a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos;

Ver el art. 3.2.1.1.2 del Decreto Nacional 734 de 2012

b) La contratación de menor cuantía. Se entenderá por menor cuantía los valores que a continuación se relacionan, determinados en función de los presupuestos anuales de las entidades públicas expresados en salarios mínimos legales mensuales.

Para las entidades que tengan un presupuesto anual superior o igual a 1.200.000 salarios mínimos legales mensuales, la menor cuantía será hasta 1.000 salarios mínimos legales mensuales.

Las que tengan un presupuesto anual superior o igual a 850.000 salarios mínimos legales mensuales e inferiores a 1.200.000 salarios mínimos legales mensuales, la menor cuantía será hasta 850 salarios mínimos legales mensuales.

Las que tengan un presupuesto anual superior o igual a 400.000 salarios mínimos legales mensuales e inferior a 850.000 salarios mínimos legales mensuales, la menor cuantía será hasta 650 salarios mínimos legales mensuales.

Las que tengan un presupuesto anual superior o igual a 120.000 salarios mínimos legales mensuales e inferior a 400.000 salarios mínimos legales mensuales, la menor cuantía será hasta 450 salarios mínimos legales mensuales.

Las que tengan un presupuesto anual inferior a 120.000 salarios mínimos legales mensuales, la menor cuantía será hasta 280 salarios mínimos legales mensuales;

c) Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 100 de 1993 y en la Ley 1122 de 2007, la celebración de contratos para la prestación de servicios de salud. El reglamento interno correspondiente fijará las garantías a cargo de los contratistas. Los pagos correspondientes se podrán hacer mediante encargos fiduciarios;

d) La contratación cuyo proceso de licitación pública haya sido declarado desierto; en cuyo caso la entidad deberá iniciar la selección abreviada dentro de los cuatro meses siguientes a la declaración de desierto del proceso inicial;

Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa, solamente procederá en los siguientes casos:

Ver el Inciso 2, Parágrafo 3, art. 2.2.5 del Decreto Nacional 734 de 2012

a) Urgencia manifiesta;

b) Contratación de empréstitos;

c) Modificado por el art. 92, Ley 1474 de 2011, Contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones derivadas de los mismos tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos. Se exceptúan los contratos de obra, suministro, encargo fiduciario y fiducia pública cuando las instituciones de educación superior públicas sean las ejecutoras. Estos contratos podrán ser ejecutados por las mismas, siempre que participen en procesos de licitación pública o de selección abreviada de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 1 y 2 del presente artículos.

Modificado por el art. 95, Ley 1474 de 2011. En aquellos eventos en que el régimen de la ejecutora no sea el de la Ley 80 de 1993, la ejecución de dichos contratos estará en todo caso sometida a los principios de la función administrativa a que se refiere el artículo 209 de la Constitución Política, al deber de selección objetiva y al régimen de inhabilidades e incompatibilidades de la Ley 80 de 1993 salvo que se trate de Instituciones de Educación Superior Públicas, caso en el cual la celebración y ejecución podrán realizarse de acuerdo con las normas específicas de contratación de tales entidades, en concordancia con el

respeto por la autonomía universitaria consagrada en el artículo 69 de la Constitución Política.¹⁴

DECRETO 19 DE 2012: En ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas por el parágrafo 1° del artículo 75 de la Ley 1474 de 2011 y considerando:

Que la Administración Pública está llamada a cumplir sus responsabilidades y cometidos atendiendo las necesidades del ciudadano con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos. Que en desarrollo de los postulados del Buen Gobierno se requieren instituciones eficientes, transparentes y cercanas al ciudadano. Que el artículo 83 de la Constitución Política dispone que todas las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

Que el artículo 84 de la Constitución Política es perentorio en señalar que cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.

Que tanto los particulares en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, como las autoridades en el desarrollo de sus funciones tienen el deber de obrar bajo los postulados de la buena fe, es decir que deben sujetarse a los mandatos de honestidad, lealtad y sinceridad.

Que con la aplicación del principio de la buena fe se logra que este se convierta en un instrumento eficaz para lograr que la administración obre con criterio rector de la efectividad del servicio público por encima de las conductas meramente formales que han desnaturalizado su esencia.

Que es necesario que todas las actuaciones de la administración pública se basen en la eficiencia, la equidad, la eficacia y la economía, con el fin de proteger el patrimonio público, la transparencia y moralidad en todas las operaciones relacionadas con el manejo y utilización de los bienes y recursos públicos, y la eficiencia y eficacia de la administración en el cumplimiento de los fines del Estado.

Que con el objeto de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades que cumplen funciones administrativas, contribuir a la eficacia y eficiencia de estas y fortalecer, entre otros, los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad, se requiere racionalizar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios contenidos en normas con fuerza de ley.

¹⁴ LEY 1150 DE 2007. Constitución Política de Colombia 1991. Disponible en: <http://www.secretariassenado.gov.co/index.php/leyes-y-antecedentes/constitucion-y-sus-reformas>.

“Con la adopción del Manual, el Ministerio de Defensa Nacional y sus Unidades Ejecutoras que sirven como fundamento para actuar mediante transparencia, honor y lealtad.”¹⁵

¹⁵DECRETO 19 DE 2012.Congreso de Colombia.[Julio 12 de 2012].Disponible en: <http://www.alcaldia bogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>

3. TIPO DE INVESTIGACION

La investigación es de tipo descriptiva es decir mediante un lapso de tiempo se ha venido observando los acontecimientos y para medir la satisfacción se utilizara una encuesta como herramienta para determinar y concluir el grado de satisfacción de las familias acerca del mantenimiento y adecuación de la infraestructura física de las respectivas viviendas.

3.1 POBLACION

La población para la ejecución del mantenimiento y mejoramiento de las casas fiscales corresponde a diecisiete (17) familias que habitan en dichas viviendas en el Batallón Santander de Ocaña Norte de Santander.

3.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION

Para la recolección de información se utilizó la encuesta como técnica para conocer el grado de satisfacción de las familias con respecto al mantenimiento y adecuación en la infraestructura física de las viviendas.

3.3 PROCEDIMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

La información recolectada mediante la aplicación de la encuesta a las familias pertenecientes al instituto de casas fiscales fue valorada cuantitativamente mediante el conteo de la muestra frente a cada variable y la ponderación de cada una de ella, y cualitativamente a través de la interpretación de cada respuesta en forma global.

4. RESULTADOS Y DISCUSIONES.

4.1 NECESIDADES DE CADA VIVIENDA CON RESPECTO A SU INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Las necesidades de las viviendas fueron atendidas de la mejor manera posible a pesar de que no se contó con el presupuesto esperado para darle el requerido mantenimiento físico infraestructural y satisfacer a las familias como se esperaba; aunque se presentaron estos inconvenientes se le brindo la solución de satisfacer las necesidades prioritarias, las cuales se plasman en el siguiente plan por viviendas y recurso asignado.

Cuadro 1. Distribución del presupuesto.

BATALLON DE INFANTERIA No.15 GENERAL SANTANDER

CASA FISCAL No B-01			\$720.500
ITEM	NOMBRE	U / M	CANTIDADES MINIMAS A ADQUIRIR
1	ESTUCO PLASTICO	CUÑETE	1
2	PINTURA VINILO BLANCO ALMENDRA	GALON	4
3	CHAPAS DE BOLA PARA PUERTA	UND	1
4	LAMINA DE TRIPLE	UND	1
5	ALBERCA PREFABRICADA DE 1 MTS	UND	1
CASA FISCAL No B-04			393.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	ESTUCO PLASTICO	CUÑETE	1
2	PINTURA VINILO BLANCO TIPO 1	GALON	4
3	TOMAS ELECTRICOS	UND	2
4	LLAVE PARA DUCHA	UND	1
5	PINTURA VINILO BLANCO ALMENDRA X 1/4 GALON	UND	1
CASA FISCAL No B-05			1.179.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	INMUNISANTE PARA TECHOS	GALON	1
2	LAMINA DE ETERNIT DE 2,40MTS	UND	3
3	VIDRIOS DE 80X80 CMS	UND	2
4	PINTURA VINILO BLANCO ALMENDRA	GALON	4

5	LLAVE PARA LAVAMANOS	UND	2
6	PINTURA EN ACEITE COLOR CAFÉ	GALON	1
7	THINER	GALON	1,5
8	PINTURA EN ACEITE COLOR NEGRA	GALON	1
9	PINTURA EN ACEITE COLOR BLANCA	GALON	1
10	ALBERCA PREFABRICADA DE 1 MTS	UND	1
11	LAMINA DE TRIPLE	UND	2
CASA FISCAL No B-6			655.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	VIDRIOS DE 80X80 CMS	UND	2
2	CERAMICA PARA PISO	MTS	10
3	SILICONA LIQUIDA	UND	1
4	PEGACOR X 25 KILOS	BULTO	9
CASA FISCAL No B-07			1.179.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	PINTURA VINILO BLANCO TIPO 1	GALON	7,5
2	THINER	GALON	1,5
3	LAVA PLATOS SENCILLO	UND	1
4	TASA SANITARIA	UND	1
5	CHAPAS DE BOLA PARA PUERTA	UND	3
6	VIDRIOS PARA VENTANA 80X80 CM	UND	4
7	PINTURA EN ACEITE COLOR NEGRA	GALON	1
3	SILICONA LIQUIDA	UND	3
8	PINTURA EN ACEITE COLOR CAFÉ	GALON	1
CASA FISCAL No B-10			1.179.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	LAMINA DE ETERNIT DE 2.40 MTS	UND	4
2	CABALLETES	UND	3
3	CEMENTO GRIS X 50 KILOS	BULTO	3
4	PINTURA VINILO BLANCO ALMENDRA	GALON	5,6

5	ESTUCO PLASTICO	CUÑETE	1
6	GANCHOS PARA ETERNIT	UND	5
7	TASA SANITARIA	UND	1
8	MANTO ASFALTICO X 10 MTS	ROLLO	1
CASA FISCAL No B-12			524.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	CEMENTO GRIS X 50 KILOS	BULTO	5
2	LAMINA DE ETERNIT DE 2,40MTS	UND	2
3	TUBO DE MEDIA	MTS	7
4	ALBERCA PREFABRICADA DE 1 MTS	UND	1
5	PINTURA VINILO BLANCO ALMENDRA X 1/4 GALON	UND	1
CASA FISCAL No B-13			1.179.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	ALBERCA PREFABRICADA DE 1 MTS	UND	1
2	LAMINA DE ETERNIT DE 2,40MTS	UND	6
3	CEMENTO GRIS X 50 KILOS	BULTO	4
4	PINTURA VINILO BLANCO ALMENDRA	GALON	3
5	ESTUCO PLASTICO	CUÑETE	1
6	SILICONA LIQUIDA	UND	3
7	TASA SANITARIA	UND	1
CASA FISCAL No B-14			1.179.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	ACCESORIO LAVA PLATOS	UND	1
2	ESTUCO PLASTICO	CUÑETE	2
3	PINTURA VINILO BLANCO ALMENDRA	GALON	3
4	PINTURA EN ACEITE COLOR NEGRA	GALON	1
5	LAMINA DE ETERNIT DE 2,40MTS	UND	8
6	GANCHOS PARA ETERNIT	UND	30
7	CEMENTO GRIS X 50 KILOS	BULTO	6

8	ARENA DE RIO	m3	2,5
9	MANTO ASFALTICO X 10 MTS	ROLLO	1
CASA FISCAL No B-16			69.627
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	CHAPAS DE BOLA PARA PUERTA	UND	1
2	LAMINA DE ETERNIT DE 2,40MTS	UND	1
3	PINTURA COLOR VERDE CIPRES X 1/4 DE GALON	UND	1
CASA FISCAL No B-17			314.837
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	LAVA MANOS CON ACCESORIOS	UND	1
2	PINTURA VINILO BLANCO ALMENDRA	GALON	3,4
CASA FISCAL No A-02			1.179.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	TANQUE PLASTICO PARA RESERVA DE AGUA AEREO DE 500 LITROS	UND	1
2	PINTURA VINILO BLANCO ALMENDRA	GALON	4
3	CERAMICA DE GRES	MTS	20
4	CEMENTO GRIS X 50 KILOS	BULTO	6
5	PEGACOR X 25 KILOS	BULTO	3
6	SILICONA LIQUIDA	UND	1
7	ARENA DE RIO	M3	2,4
CASA FISCAL No A-04			1.179.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	LAVA PLATOS	UND	1
2	GRIFERIA DE LAVA PLATOS CON LLAVE TERMINAL	UND	1
3	VIDRIOS DE 80X80 CMS	UND	6
4	LAVAMANOS CON ACCESORIOS	UND	1
5	CERAMICA PARA PISO	MTS	12

6	CEMENTO GRIS X 50 KILOS	BULTO	2
7	ESTUCO PLASTICO	CUÑETE	2
8	SILICONA LIQUIDA	UND	1
9	PEGACOR X 25 KILOS	BULTO	6
CASA FISCAL No A-05			655.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	CEMENTO GRIS X 50 KILOS	BULTO	10
2	ARENA DE RIO	MTS	4,5
3	GRAVILLA	MTS	2
CASA FISCAL No A-06			393.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	CEMENTO GRIS X 50 KILOS	BULTO	7
2	ARENA DE RIO	M2	4,2
CASA FISCAL No A- 08			1.179.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	VINILO BLANCO TIPO 1	GALON	4
2	PINTURA BLANCA TIPO 2	CUÑETE	1
3	PINTURA VINILO BLANCO ALMENDRA	GALON	3
4	PINTURA DE ACEITE COLOR BLANCA	GALON	1
5	TASA SANITARIA	UND	1
6	PINTURA DE ACEITE COLOR NEGRA	UND	1
7	TOMAS ELECTRICAS	UNID	7
8	VIDRIOS DE 80X80 CMS	UND	3
CASA FISCAL No A- 10			1.179.000
ITEM	NOMBRE	U / M	CANT.
1	CANAL GALVANIZADA	MTS	10
2	PINTURA VINILO BLANCO ALMENDRA	GALON	4
3	PINTURA COLOR VERDE CIPRES	GALON	4
4	CABALLETES	UND	3
5	VIDRIO TRAGALUZ 1X1	UND	1
6	SILICONA LIQUIDA	UND	1
7	CEMENTO GRIS X 50 KILOS	BULTO	7

Fuente: Plan de Necesidades Batallón Santander

4.2 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS AL RECIBIR LOS MANTENIMIENTOS Y ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE SUS VIVIENDAS.

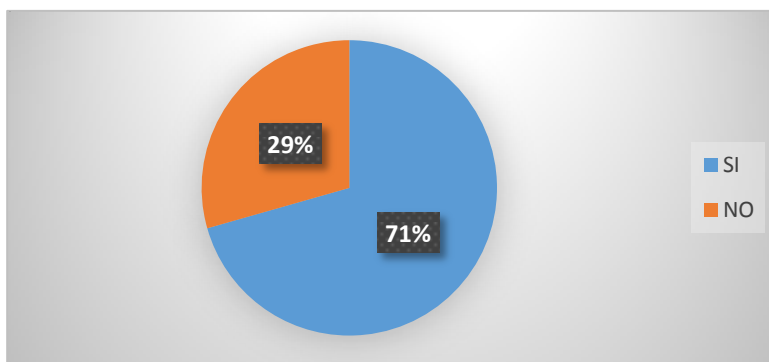
Al finalizar el mantenimiento físico infraestructural de las viviendas de las casas Fiscales ubicadas en el Batallón de Infantería No.15 “GENERAL SANTANDER” se determinó que la satisfacción de las familias fue buena, pues se logró cumplir con el objetivo de suplir las necesidades primordiales en el tiempo estipulado, también se puede observar el cambio físico que se obtuvo en las viviendas; sin embargo esto se puede evidenciar en los resultados obtenidos por la encuesta aplicada a las familias que habitan las viviendas lo cual nos indica:

Tabla 1. La necesidad fundamental fue satisfecha.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	71%
NO	5	29%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada habitantes casas fiscales

Gráfica 1. Porcentajes de la Necesidad satisfecha.



Fuente: Encuesta aplicada habitantes casas fiscales.

Los resultados anteriores nos indican que el setenta y un por ciento (71%) de las familias se les cobijó la necesidad primordial, con una diferencia del veintinueve por ciento (29%) en contra, lo que nos indica que en esa pequeña parte se presentó alguna dificultad y no fue resuelta en el momento acorde, por lo tanto sus necesidades transcendentales no fueron satisfechas de la mejor manera.

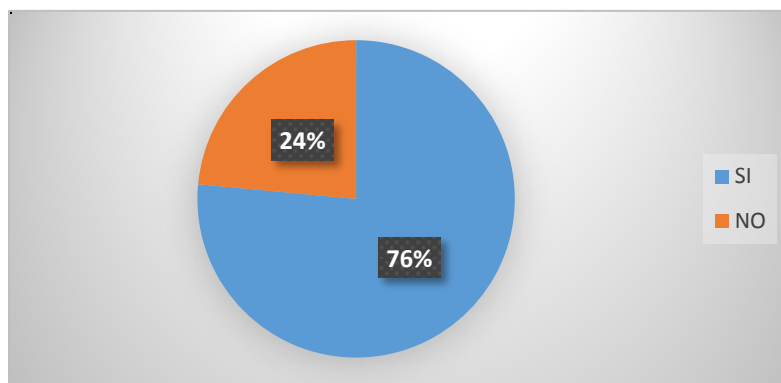
Otro factor que se determinaría, es que si se hubiera brindado una mejor información y gestionado unas reuniones en las cuales todos y cada uno de los beneficiarios asistieran, permitiría haber aclarado dudas y posibles inconvenientes ahorrando tiempo y los resultados serían súperamente positivos a los que hay.

Tabla 2. Conformidad con el mantenimiento de la infraestructura se obtuvo los siguientes datos.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	76%
NO	4	24%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada habitantes casas fiscales

Gráfica 2. Conformidad del mantenimiento infraestructural recibido



Fuente: Encuesta aplicada habitantes casas fiscales

Los datos obtenidos nos demuestran que la conformidad de las familias fue buena, pues cuenta con un setenta y seis por ciento (76%) lo que indica que es razonable a pesar de que no se contó con todos los recursos necesarios para lograr el debido mantenimiento infraestructural de las viviendas, aunque se debe tener en cuenta que veinticuatro por ciento (24%) de estas familias no estuvieron conformes al mantenimiento debido a inconvenientes de información.

Por lo tanto con la información antes recolectada nos permite deducir que la satisfacción de las familias fue aceptable, cumpliendo con el objetivo de brindarles mejores condiciones de vida, produciendo un cambio inmediato que favorece a las partes (INSTITUTO DE CASAS FISCALES, BATALLON DE INFANTERIA No.15 GENERAL SANTANDER Y LAS FAMILIAS DE LOS MILITARES BENEFICIADOS POR EL INSTITUTO).

4.3 DIAGNOSTICO SITUACIONAL

Con el fin de conocer la satisfacción de las familias que habitan en las casas fiscales ubicadas en el Batallón de Infantería No.15, así como para tratar de analizar y reflexionar ante los resultados obtenidos por medio de las encuestas aplicadas y buscar las estrategias que den solución a las diferentes problemáticas se determinó, que el bajo presupuesto asignado a cada vivienda no fue conforme a las necesidades fundamentales de las casas, además se produjo unos inconvenientes que no fueron solucionados de la mejor manera, pues debido a la poca información y la falta de coordinación no se llegaba a ningún acuerdo con respecto a los mantenimientos a realizar, permitiendo identificar que la planeación,

organización y control en la asignación de recursos no fue el adecuado para la debida ejecución de los mantenimientos físicos infraestructurales de las viviendas.

Por lo tanto, surge la estrategia de nombrar un representante de cada parte (control interno, casa fiscales y un representante de las familias) que expongan sus inquietudes con respecto a la problemática presentada; esta estrategia generó un impacto positivo, ya que gracias a esto se pudo identificar cuáles eran sus necesidades primordiales y no basándose en que el dinero no alcanzaría para todas sus necesidades, pero con él podrían cubrir algunas de ellas, generando compromisos entre las partes con respecto a gestionar más recursos para invertirlos a las viviendas; además, se pudo observar que las familias quedaron satisfechas después de haberles realizado el mantenimiento infraestructural a sus vivienda, cumpliendo así el objetivo de ofrecer satisfacción, lo cual se ve reflejado en la motivación.

CONCLUSIONES

Como resultado de este análisis de mercado, es posible concluir que las familias beneficiadas con el mantenimiento de la infraestructura física realizado a sus viviendas, se mostraron satisfechas con los resultados obtenidos, ya que se tuvieron en cuenta las necesidades reales y prioritarias de acuerdo al valor asignado.

En cuanto al grado de satisfacción percibido por las familias luego de recibir los trabajos realizados a sus viviendas, es alto, teniendo en cuenta el cambio y mejoramiento que presentaron brindándoles así un ambiente agradable y adecuado para sus moradores.

RECOMENDACIONES

Al haber concluido este trabajo se pueden realizar las siguientes recomendaciones:

Realizar un proyecto que evidencie el cambio presentado, donde incluya todas las necesidades pendientes para que sean subsanadas lo más pronto posible; permitiendo así que el Instituto de Casas Fiscales genere mayores recursos para invertir a las viviendas y brindar mejores condiciones de vida al personal de oficiales, suboficiales y civil perteneciente de esta unidad táctica.

Crear una planeación adecuada en cuanto al proceso del mantenimiento físico de las viviendas para que sea conocido por todos los involucrados permitiendo así un control y direccionamiento hacia el objetivo de la satisfacción de las familias. Logrando así que las viviendas tengan una mejor apariencia y el personal se encuentre en un ambiente de comodidad, tranquilidad y placer de estar perteneciendo a una entidad que se preocupa y atiende a sus necesidades.

BIBLIOGRAFIA

MANUAL DE CONTRATACION DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
APLICADO PARA EL EJÉRCITO NACIONAL.

Proceso de selección de Mínima Cuantía No.031MC-BISAN-2014.

Código del comercio, 2015

Constitución Política de Colombia 2005

TAVARES Lourival, Administración moderna de mantenimiento.

Código de Procedimiento Civil

Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo

REFERENCIAS ELECTRICAS

RECURSOS. DURAN BASQUEZ Jairo 2015. [En línea]. Disponible en: <http://deconceptos.com/general/recursos>.

Ministerio de Defensa Nacional Instituto de Casas Fiscales. [En línea]. Disponible en: <https://www.icfe.gov.co/2-Informaci%C3%B3n-General-ICFE.html>.

Presupuesto. Fundation Center [12 de Noviembre de 2014]. Disponible en http://foundationcenter.org/getstarted/tutorials/prop_budgt/pbb_span.html

Páginas informativas del EJERCITO NACIONAL. [En línea]. Disponibles en: WWW.CONTRATOS.COF.CO. WWW.EJERCITO.MIL.CO.


INVERSIÓN. Ecolink.[2014 Noviembre]Disponible en: <http://www.spw.cl/proyectos/inversiones.htm>

RECURSOS. Disponible en: <http://foundationcenter.or/getstarted/tutorials/prop.budgt/pbb.span.html>.

SATISFACCION DEL CLIENTE. POWER J.D.[1 de Octubre de 2011]. Disponible en: <http://www.leadersummaries.com/images/resumenes/la-satisfaccion-del-cliente.jpg>.

ANEXOS

ANEXO A. Cuestionario.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA 
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS HABITANTES DE LAS CASAS FISCALES
UBICADAS EN EL BATALLÓN SANTANDER DE OCAÑA NORTE DE
SANTANDER

Objetivo: Realizar un análisis de mercado para determinar la satisfacción de las familias que habitan en las viviendas del instituto de casas fiscales del ejército ubicadas en el Batallón de Infantería no. 15 Santander, luego de realizarles mantenimientos a estos inmueble.

1. ¿A su vivienda se le realizó algún mantenimiento?
Si _____ No _____

2. ¿Qué mantenimiento recibió su hogar?
A. Pintura B. Techo C. Cocina D. Piso

3. ¿Conoce el monto destinado para realizarle el mantenimiento a su casa?
Si _____ No _____

4. ¿Cree que fue realizado por completo el mantenimiento?
Si _____ No _____

5. ¿Considera que hubo algún desvío de los fondos?
Si _____ No _____

6. ¿Cubrieron con la necesidad fundamental su residencia?
Si _____ No _____

7. ¿Está conforme al mantenimiento realizado a la infraestructura, teniendo en cuenta el presupuesto asignado?
Si _____ No _____