

	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 ACADÉMICO		1(68)

RESUMEN-TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ANDRÉS CAMILO CAMPO URQUIJO ANDRY ESNITH SANGUINO MARTÍNEZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA		
DIRECTOR	NERY CARREÑO SÁNCHEZ		
TÍTULO DE LA TESIS	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA CONOCER LAS NECESIDADES DEL COMEDOR INFANTIL COMUNITARIO MADRE TERESA DE CALCUTA EN OCAÑA		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>LA SIGUIENTE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS ESTÁ DIRIGIDA PARA CONOCER LAS NECESIDADES DEL COMEDOR INFANTIL COMUNITARIO MADRE TERESA DE CALCUTA EN OCAÑA, PROPORCIONANDO UNAS ESTRATEGIAS O ALTERNATIVAS PRODUCTIVAS QUE PERMITIERON DAR SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA Y DAR UN MANEJO ADECUADO AL COMEDOR MADRE TERESA DE CALCUTA; AL MISMO TIEMPO LOS BENEFICIARIOS Y SERVIDORES SUGERIMOS QUE SE INVOLUCREN EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES QUE SE REQUIEREN PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 68	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 21	CD-ROM:1



INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA CONOCER LAS NECESIDADES DEL
COMEDOR INFANTIL COMUNITARIO MADRE TERESA DE CALCUTA EN
OCAÑA.

ANDRES CAMILO CAMPO URQUIJO
ANDRY ESNITH SANGUINO MARTINEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTADER
FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2016

INVESTIGACION DE MERCADOS PARA CONOCER LAS NECESIDADES DEL
COMEDOR INFANTIL COMUNITARIO MADRE TERESA DE CALCUTA EN
OCAÑA

ANDRES CAMILO CAMPO URQUIJO
ANDRY ESNITH SANGUINO MARTINEZ

Trabajo de grado para optar el título de tecnólogo en gestión comercial y financiera

Directora
NERY CARREÑO SÁNCHEZ
Administrador de empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTADER
FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2016

CONTENIDO

	PAG.
INTRODUCCIÓN	12
1. INVESTIGACION DE MERCADOS PARA CONOCER LAS NECESIDADES DEL COMEDOR INFANTIL COMUNITARIO MADRE TERESA DE CALCUTA	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 JUSTIFICACION	14
1.5 DELIMITACIONES.	15
1.5.1 Conceptual	15
1.5.2 Temporal	15
1.5.3 Geográfica	15
1.5.4 Operativa	15
2. MARCO REFERENCIAL	16
2.1 MARCO HISTORICO	16
2.1.1 Antecedentes históricos de los comedores infantiles a nivel internacional	16
2.1.2 Antecedentes históricos de los comedores infantiles a nivel nacional.	17
2.1.3 Antecedentes históricos del comedor infantil ubicado en Colinas de la Esperanza.	17
2.2 MARCO CONCEPTUAL	18
2.2.1 Investigación de mercados.	18
2.2.2 Comedor comunitario	18
2.2.3 Comunidad apostólica	19
2.2.4 Servidores del servidor	19
2.2.5 Conciencia solidaria.	19
2.2.6 Capacidad operativa	20
2.2.7 Impacto social.	20

2.2.8 Estrategias.	20
2.3 MARCO TEORICO	21
2.4 MARCO LEGAL	23
2.4.1 Constitución política de Colombia de 1991	23
2.4.2 Código de Comercio de Colombia	23
2.4.3 Ley 9 de 1979 Código Sanitario Nacional.	25
2.4.4 Decreto 3075 de 1997 "reglamentación de las condiciones generales y específicas de los establecimientos que operan alimentos"	25
2.4.5 Decreto 3075 de 1997. Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley	30
3. DISEÑO METODOLOGICO	33
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	33
3.2 POBLACION	33
3.3 MUESTRA	33
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.	33
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	34
4. RESULTADOS	35
4.1. IDENTIFICAR LA CAPACIDAD OPERATIVA DEL COMEDOR INFANTIL EN CUANTO A RECURSOS ECONÓMICOS, HUMANOS E INFRAESTRUCTURA.	35
4.2. CONOCER EL IMPACTO SOCIAL DEL COMEDOR EN LA COMUNIDAD BARRIO COLINA DE LA ESPERANZA	47
4.3. PROPONER ESTRATEGIAS QUE MEJOREN EL FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR MADRE TERESA DE CALCUTA.	53
5. CONCLUSIONES	58
6. RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFIA	60
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS	62
ANEXOS	63

LISTADO DE TABLAS

	PAG.
Tabla 1. Las instalaciones se rigen a la normativa para el funcionamiento.	35
Tabla 2. Capacidad instalada con la que cuenta para prestar el servicio.	36
Tabla 3. Constancia en la disponibilidad de los servicios públicos.	37
Tabla 4. Talento humano suficiente para garantizar la atención.	38
Tabla 5. Obtención de los recursos para la elaboración de los alimentos.	39
Tabla 6. Funcionamiento y prestación del servicio del comedor.	40
Tabla 7. Instrumentos para la preparación de los alimentos.	41
Tabla 8. Lugar adecuado para la prestación del servicio.	42
Tabla 9. Consideración frente al servicio prestado por el comedor comunitario.	43
Tabla 10. Personal idóneo para prestar el servicio.	44
Tabla 11. Lugar adecuado para prestar el servicio.	45
Tabla 12. Consideración de los alimentos ofrecidos por el comedor comunitario a los niños.	47
Tabla 13. Impacto de la comunidad servidores del servidor en la población beneficiada.	48
Tabla 14. Número de niños beneficiados por núcleo familiar.	49
Tabla 15. El impacto de la comunidad servidores del servidor en la población beneficiada.	50
Tabla 16. Consideración de los alimentos ofrecidos por el comedor comunitario a los niños.	51
Tabla 17. Como mejorar el funcionamiento del comedor.	53
Tabla 18. Causas del mal funcionamiento del comedor comunitario.	54

LISTADO DE GRAFICAS

	PAG.
Grafica 1. Las instalaciones se rigen a la normativa para el funcionamiento.	35
Grafica 2. Capacidad instalada con la que cuenta para prestar el servicio.	36
Grafica 3. Constancia en la disponibilidad de los servicios públicos.	37
Grafica 4. Talento humano suficiente para garantizar la atención.	38
Grafica 5. Obtención de los recursos para la elaboración de los alimentos.	39
Grafica 6. Funcionamiento y prestación del servicio del comedor.	40
Grafica 7. Instrumentos para la preparación de los alimentos.	41
Grafica 8. Lugar adecuado para la prestación del servicio.	42
Grafica 9. Consideración frente al servicio prestado por el comedor comunitario.	43
Grafica 10. Personal idóneo para prestar el servicio.	44
Grafica 11. Lugar adecuado para prestar el servicio.	45
Grafica 12. Consideración de los alimentos ofrecidos por el comedor comunitario a los niños.	47
Grafica 13. Impacto de la comunidad servidores del servidor en la población beneficiada.	48
Grafica 14. Número de niños beneficiados por núcleo familiar.	49
Grafica 15. El impacto de la comunidad servidores del servidor en la población beneficiada.	50
Grafica 16. Consideración de los alimentos ofrecidos por el comedor comunitario a los niños.	51
Grafica 17. Como mejorar el funcionamiento del comedor.	53
Grafica 18. Causas del mal funcionamiento del comedor comunitario.	54
Grafica 19. Aspectos que consideran beneficiarios que debe mejorar el comedor.	55
Grafica 20. Aspectos que consideran beneficiarios que debe mejorar el comedor.	56

LISTADO DE ANEXOS

	PAG.
Anexo A. Formato de encuesta dirigido a los servidores del servidor del comedor colinas de la esperanza.	64
Anexo B. Formato de encuesta dirigido a los habitantes de la colina de la esperanza, en Ocaña, Norte de Santander.	66
Anexo C. Foto del comedor	68

RESUMEN

Esta investigación proporciono unas estrategias o alternativas productivas que permitieron dar solución a la problemática y dar un manejo adecuado al comedor madre teresa de Calcuta, al mismo tiempo que tanto los beneficiarios como los servidores sugerimos que se involucren en las diferentes actividades que se requieren para el correcto funcionamiento del comedor.

Se plantearon los siguientes objetivos, con el fin de conocer las necesidades del comedor; Identificar la capacidad operativa del comedor infantil en cuanto a recursos económicos, humanos e infraestructura; Conocer el impacto social del comedor en la comunidad barrio colina de la esperanza; Proponer estrategias que mejoren el funcionamiento del comedor madre teresa de Calcuta. La investigación se llevara a cabo del tipo descriptivo, dirigida a 2 tipos de población que son los habitantes beneficiados de este servicio del barrio colinas de la esperanza y los servidores del servidor que son los dueños del comedor, a los cuales se le aplico la totalidad de las encuestas gracias a que son pocos los involucrados en esta investigación.

Como resultados de esta investigación encontramos que el comedor comunitario presta una atención con un alto sentido humano, con gran responsabilidad y que poco a poco van trabajando para mejorar algunos aspectos que no se deben descuidar como la atención por la falta de talento humano, también se encontró que las fuentes económicas del comedor son las mismas personas involucradas en este programa, gracias a donativos ya sean económicos o por medio de alimentos. Por otro lado el impacto social del comedor en el barrio colinas de la esperanza es altamente positivo, arrojando una aceptación por encima de los inconvenientes que se presentan, reflejando un agradecimiento rotundo por parte de los habitantes hacia el comedor.

INTRODUCCIÓN

Dentro de este proyecto vamos a conocer el compromiso social contra la pobreza y la exclusión de familias vulnerables en este sector de la ciudad como lo es el barrio Colinas de la Esperanza, se busca a través de este mismo reducir niveles de desnutrición en niños menores de 14 años. Como meta esta reducir la pobreza y la inequidad, contribuir a la inclusión social de personas y familias, ofrecer una alimentación adecuada a través de una ración diaria de alimento (Almuerzo). El Comedor Comunitario Madre Teresa de Calcuta es un punto de servicio enfocado a brindar alimento a esta población vulnerable Colinas de la Esperanza, este alimento es gratuito y se da todos los días incluyendo domingos y festivos, por parte de la Comunidad Apostólica Servidores del Servidor.

La metodología de este comedor está enfocada a permitir que las personas que deseen servir tengan un lugar donde hacerlo, cada día del mes un grupo de Servidores o de personas, ya sea familiares, amigos, compañeros, etc. se organiza para conseguir, preparar y servir los alimentos; también es posible elaborar un día de comedor con dinero proveniente de personas que no pueden asistir por su trabajo u otras obligaciones pero gustan donar lo necesario para su realización.

La participación en este proyecto se dio con la visita al comedor del sector Colinas de la Esperanza donde se realizaron las encuestas a los usuarios y posteriormente a los servidores, para llevar a cabo el mismo proceso de recolección de información; seguidamente se realizó la tabulación y organización de los datos obtenidos lo que llevó a realizar un diagnóstico del actual funcionamiento del comedor.

Este proyecto plantea los lineamientos que debe seguir el comedor para el correcto funcionamiento del mismo.

Además del proyecto, se encuentra el anexo técnico que trata a profundidad temas como las condiciones físicas, infraestructura del comedor, almacenamiento, manipulación y preparación de los alimentos, elementos de protección, y especificaciones del recurso humano del comedor.

Teniendo en cuenta las exigencias del proyecto hacia el comedor y de acuerdo a los resultados obtenidos se procedió a plantear estrategias que permitan mejorar el funcionamiento del comedor con lo que se busca efectuar un aporte importante para el continuo desarrollo y prestación del servicio del comedor Madre Teresa de Calcuta en el barrio Colinas de la Esperanza, mediante el análisis y estudio de la situación actual.

En este sector se encontró una problemática, por lo que se realizó una tabulación, donde las recomendaciones aplican a este comedor. Dentro del contenido se encuentra la identificación del problema, los objetivos, el marco histórico, Conceptual, Teórico, legal, en donde se relacionan los términos utilizados a lo largo del trabajo, las encuestas realizadas tanto a los usuarios como a los Servidores, el análisis administrativo por cada una de sus funciones y la propuesta de mejoramiento para lograr que el comedor comunitario cumpla en su totalidad con los objetivos planteados para dicho proyecto.

1. INVESTIGACION DE MERCADOS PARA CONOCER LAS NECESIDADES DEL COMEDOR INFANTIL COMUNITARIO MADRE TERESA DE CALCUTA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La seguridad alimentaria se define por lo general como el acceso permanente de todas las personas a los alimentos que necesitan para una vida activa y saludable. La seguridad alimentaria en el hogar, significa a su vez, un acceso suficiente del grupo familiar a los alimentos, en cantidad y calidad adecuados, para satisfacer las necesidades alimentarias de todos sus miembros durante el año. Una familia puede obtener sus alimentos de dos maneras principales: producción alimentaria y compra de alimentos. Ambos requieren recursos o ingresos adecuados. Otros medios menos importantes y comunes para obtener alimentos son las donaciones o las asignaciones caritativas o gubernamentales de alimentos, a través de comidas gratuitas en las escuelas o mediante cupones alimentarios.

Algunas formas de cómo mejorar la seguridad alimentaria del hogar, es optimando el estado nutricional o se previene la malnutrición. La seguridad alimentaria del niño en forma individual (o de la familia) es uno de los tres ingredientes esenciales para prevenir la malnutrición (junto con la salud y cuidado adecuados). La seguridad alimentaria individual es básica para una buena nutrición, pero no garantiza un buen estado nutricional, pues hay otros factores como enfermedad, alimentación poco frecuente, falta de atención y de apetito que afectan de modo adverso a la nutrición.¹

El comedor infantil comunitario Madre Teresa de Calcuta ubicado en el barrio colinas de la esperanza abrió sus puertas en el mes de mayo de 2013 por parte de la comunidad apostólica servidores del servidor. En conversaciones con miembros de esta comunidad apostólica se detecta que el comedor presenta en su funcionamiento una serie de dificultades en el cumplimiento de sus actividades relacionadas con el suministro de almuerzos a los niños de escasos recursos económicos en edad de 1 a 14 años que residen en este sector de la ciudad, así mismo se observa que la infraestructura física donde se llevan a cabo las actividades no es la adecuada, los recursos financieros son escasos por consiguiente es difícil la adquisición de un lugar idóneo; por esta razón no se está en capacidad de prestar el servicio a la cantidad de niños que lo requiere, tampoco es suficiente el dinero para contratar personal especializado que desarrolle las actividades de cocina; esto trae como consecuencia que no se preste el servicio de manera óptima.

De no encontrar solución a esta problemática, el comedor comunitario no beneficiara a la cantidad de niños que requiere este servicio, así mismo el manejo inadecuado en su administración y funcionamiento, pone en riesgo el éxito y existencia de esta organización.

¹ Mejoramiento de la Seguridad Alimentaria en el Hogar. [En línea]. Disponible en Internet En: <<http://www.fao.org/docrep/006/w0073s/w0073s13.htm>>, Capítulo 35.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Mediante la presente investigación de mercados se podrá conocer las necesidades del comedor infantil?

1.2 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General. Realizar una investigación de mercados para conocer las necesidades del comedor infantil comunitario Madre Teresa de Calcuta

1.3.2 Objetivos Específicos. Identificar la capacidad operativa del comedor infantil en cuanto a recursos económicos, humanos e infraestructura.

Conocer el impacto social del comedor en la comunidad barrio de la esperanza

Proponer estrategias que mejoren el funcionamiento del comedor Madre Teresa de Calcuta.

1.4 JUSTIFICACION

La investigación de mercado es aquella que mediante la aplicación del método científico, reúne, registra, analiza e interpreta la información objetiva sobre los hechos que tienen lugar en el proceso de comercialización de productos y servicios, para que el pequeño y mediano empresario pueda tomar decisiones con un menor grado de incertidumbre².

Evitar costosos errores y minimizar los riesgos financieros ayudan a mejorar la marcha de un negocio, conociendo a los consumidores, ofreciéndoles lo que realmente necesitan, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

Teniendo en cuenta lo anterior, contar con un comedor en el barrio colinas de la esperanza es muy favorable para sus habitantes, debido que son familias que no tienen los recursos necesarios para brindarles a sus hijos una buena alimentación, por tal razón es necesario conocer la forma en que opera este comedor infantil y el impacto social que genera en la comunidad.

² Universidad a distancia facultad de ciencias administrativas investigación de mercados
autores: Álvaro Cifuentes rosa María Cifuentes compilación y adaptación de textos del centro superior de estudios empresariales narciso sabogal unidades 4 y 5 Santafé de Bogotá D.C 1995

Por lo tanto es evidente la necesidad de realizar una investigación de mercados con el objetivo de verificar la capacidad operativa del comedor infantil en cuanto a recursos económicos, humanos e infraestructura, conocer el impacto social del comedor en la comunidad barrio de la esperanza y proponer estrategias que mejoren el funcionamiento del comedor Madre Teresa de Calcuta; siendo el comedor beneficiado de forma directa y de igual forma indirectamente se verán beneficiados los estudiantes autores de la investigación ya que tendrán la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación universitaria.

1.5 DELIMITACIONES.

1.5.1 Conceptual. Esta investigación está enmarcada con los siguientes términos: investigación de mercados, comedor comunitario, comunidad apostólica, servidores del servidor, conciencia solidaria, capacidad operativa, impacto social y estrategias.

1.5.2 Temporal. La presente propuesta tendrá una durabilidad de ocho (8) semanas.

1.5.3 Geográfica. La investigación se realizará en el comedor infantil comunitario Madre Teresa de Calcuta, el cual tiene su funcionamiento en la ciudad de Ocaña Norte de Santander en el barrio Colinas de la Esperanza.

1.5.4 Operativa. Se tiene la posibilidad de que al momento de realizar la encuesta a la comunidad “Servidores del Servidor” no suministre la información completa, lo que haría necesario recurrir a otra fuente, retrasando la realización de la investigación.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTORICO

2.1.1 Antecedentes históricos de los comedores infantiles a nivel internacional. En el siglo XVIII menciona Johann Georg Krünitz en la Enciclopedia económica (Oeconomischen Encyclopädie) la existencia de estas instituciones para personas necesitadas en grandes ciudades europeas como Hamburgo, Londres o Múnich. La sopa estándar que ofrecían estos comedores era la sopa de gatos (en honor a Earl von Rumford el gato de la cocinera que la preparaba para su ejército) una sopa barata, de fácil preparación y al mismo tiempo nutritiva y sabrosa.

Un comedor social (también comedor popular, comedor de pobres, comedor comunitario o comedor para pobres) es una organización pública de beneficencia para dar de comer gratis o con una pequeña contribución a personas de escasos recursos necesitadas y funcionan en coordinación, generalmente, con los bancos de alimentos. En los primeros tiempos el menú consistía básicamente de sopa o un guisado, de ahí su nombre en inglés soup kitchen o en alemán Suppenküche o en francés soupe populaire. Los comedores populares son apoyados por organizaciones caritativas sin fines de lucro.³

En América Latina los comedores Comunitarios, como proyecto social en América Latina, tienen su origen en Argentina donde surgieron tímidamente, cuando en el año 2001 se desataba una crisis sin precedentes y alcanzaron su desarrollo en el 2002, con la aguda crisis económica, en la cual el Estado vacilaba entre necesidades y urgencias, revelando un elevado índice de inasistencias escolares, de niños que no poseían calzado ni uniformes, y mucho menos útiles para hacer realidad uno de los derechos infantiles más elementales.

Los Comedores Comunitarios: “también conocidos como barriales- nacieron como una respuesta espontánea y solidaria de hombres y mujeres comunes ante el hambre que se multiplicaba exponencialmente; en Olavaria funcionaron 58 organizaciones repartidas a lo largo y a lo ancho de la planta urbana, donde se atendía a cerca de 4.000 niños, otros se gestaron a partir de la unión de esfuerzos vecinales, apoyados por militantes sociales anónimos”.⁴

Otros nacieron impulsados por organizaciones gremiales con temprana conciencia de la dimensión del desastre. Un año después, unos y otros atrajeron la mirada del Departamento Ejecutivo, que creó el Registro Único de Servicios de Alimentación y Nutrición, con el que ejercería control sobre esos establecimientos a través de la entonces Subsecretaría de Asuntos Sociales.

³ HERNANDEZ BUITRAGO, Jimena. Políticas Implementadas para garantizar la seguridad alimentaria en la ciudad de Bogotá 2000-2009. Bogotá. 2009. P 21

⁴ AGUIRRE, José Antonio. Los comedores comunitarios seis años después. En: Diario el Popular. Buenos Aires Argentina, enero 28 de 2008.

2.1.2 Antecedentes históricos de los comedores infantiles a nivel nacional. En Colombia, los Comedores Comunitarios se originaron como un proyecto del programa Bogotá Sin Hambre, derivado del Plan de Gobierno “Bogotá Sin Indiferencia, un compromiso contra la pobreza y la exclusión social”, desarrollado por el entonces Alcalde Mayor de Bogotá, Luís Eduardo Garzón, período 2004-2007, en el cual se buscaba mejorar las condiciones alimentarias mínimas, de un grupo poblacional catalogado como vulnerable.

En Colombia el contexto económico para la adopción de los objetivos de desarrollo del milenio es desfavorable, ya que la crisis presente en el periodo de 1995-1999 deja paralizada la economía nacional lo que hace que el cumplimiento de metas sociales internas propuestas por el gobierno sean de difícil cumplimiento. Variables económicas como: aumento en la tasa de desempleo, disminución en la demanda de bienes, déficit en cuenta corriente de balanza de pagos, devaluación nominal, entre otros, se tradujeron en un aumento de la población por debajo de la línea de pobreza, que hace reaccionar al gobierno para prestar mayor atención a los programas de carácter social que solucionen esta situación.

Anteriormente el gobierno no se había visto tan obligado a realizar políticas sociales de este impacto y a crear mecanismos para enfrentar choques económicos, debido a que en la época de los ochenta en donde la mayoría de países latinoamericanos fueron golpeados gravemente por crisis económicas y fenómenos inflacionarios, Colombia no se vio gravemente afectada.

Así que el gobierno debe estar en la obligación de crear programas que solventen la situación de la población en situación de pobreza, como se estipula en la Constitución Colombiana y más específicamente en el Artículo 1, en el que señala, “Colombia es un Estado Social de Derecho...” Este Estado Social de Derecho definido según la Corte Constitucional como un Estado de Derecho con realización mínima de los derechos sociales fundamentales, como lo son alimentación, educación, trabajo, vivienda y seguridad social. En teoría el Estado debe garantizar que estos derechos se cumplan, y por ser Estado Social de Derecho que estos derechos se cumplan y además que favorezcan a los que están en condiciones más desfavorecidas, por lo tanto todas las políticas sociales dictaminadas por el gobierno van encaminadas a la realización de estos derechos mínimos fundamentales.⁵

2.1.3 Antecedentes históricos del comedor infantil ubicado en Colinas de la Esperanza. El comedor infantil comunitario Madre Teresa de Calcuta está ubicada al norte de la ciudad, vía Ocaña-Convención, al frente del cementerio la esperanza, por lo cual los habitantes del barrio le designaron ese nombre; actualmente no es considerado en planeación como zona urbana, es decir, como un barrio anexo al municipio de Ocaña ni como zona rural, es decir, como vereda por ser aledaño a la vereda denominada Bermejál.

⁵ JIRALDO RODRIGUEZ, Julián Andrés. Los comedores comunitarios como estrategia de inclusión social en Bogotá, localidad mártires, barrio la favorita, 2006-2007. Universidad de la Salle. Bogotá. 2007. P 19

Este barrio tiene aproximadamente 8 años de fundado donde inicialmente era una gran porción de tierra, cuyo propietario al no ejercer sus acciones y derechos sobre esta durante cierto lapso de tiempo, hizo que esta propiedad prescribiera, permitiendo de esa manera que las personas invadieran ese terreno pues no poseía dueño aparente o conocido; las primeras personas que invadieron y se apropiaron de una pequeña porción de estas tierras hicieron o provisionaron en su porción de lote, casas de cauchos o chozas en las que se refugiaban y con las que determinaban que porción de tierra les pertenecía; al transcurso del tiempo la ladrillera Ocañera les regalo a una gran parte de estas familias bloques de segunda para que de esa manera empezaran a construir sus casa de material; aproximadamente 1000 bloques se les fue regalado, pero lastimosamente solo los que han tenido la posibilidad económica de construir lo han hecho, pues en algunas de estas viviendas solo hay uno o dos cuartos de material y el resto de la vivienda está hecha de caucho o de cualquier otro elemento y los ladrillos que recibieron los tienen aglomerados en un lugar mientras se les da la oportunidad económica de continuar construyendo.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

En el transcurso de esta investigación se encontraron conceptos relacionados con el enfoque del trabajo como orientación al mismo, igualmente es necesario conocer conceptos relacionados, con los comedores comunitarios, esto con el fin de una mejor comprensión y efectiva aplicación del presente proyecto.

2.2.1 Investigación de mercados. Se puede definir como la recopilación y el análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados de forma sistemática o expresa, para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo.

Se trata, en definitiva, de una potente herramienta, que debe permitir a la empresa obtener la información necesaria para establecer las diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses⁶.

2.2.2 Comedor comunitario. Un comedor social (también comedor popular, comedor de pobres, comedor comunitario o comedor para pobres) es una organización pública de beneficencia para dar de comer gratis o con una pequeña contribución a personas de escasos recursos necesitadas y funcionan en coordinación, generalmente, con los bancos de alimentos. En los primeros tiempos el menú consistía básicamente de sopa o un guisado, de ahí su nombre en inglés soup kitchen o en alemán Suppenküche o en francés soupe populaire.⁷ Los comedores populares son apoyados por organizaciones caritativas sin fines de lucro.⁷

⁶ MARKETING XXI. Concepto de investigación de mercados. [En línea]. [Citado EN 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.marketing-xxi.com/concepto-de-investigacion-de-mercados-23.htm>>, P 1 .

⁷ DOSSIER. “En esta ciudad hay personas que pasan hambre” elaborado por la Plataforma Círculos del Silencio de Vitoria-Gasteiz

2.2.3 Comunidad apostólica. Una Sociedad de Vida Apostólica es una comunidad perteneciente a la Iglesia Católica que puede estar compuesta por fieles laicos o clérigos. Junto con los Institutos de Vida Consagrada (institutos religiosos e institutos seculares), el Orden de las vírgenes, la vida eremítica y las nuevas formas de consagración, constituye el estado de vida consagrada de la Iglesia Católica. Las Sociedades de Vida Apostólica conservan un carácter secular, y tienen como principal finalidad el apostolado. Son supervisadas por la Curia Romana a través de la Congregación para los Institutos de Vida Consagrada y las Sociedades de Vida Apostólica.⁸

2.2.4 Servidores del servidor. Es una comunidad apostólica hijos del padre PIO, cuya actividad es traer almas a Dios por medio del servicio, por esta misma razón, crean un Comedor Comunitario que es una organización pública de beneficencia para dar de comer gratis o con una pequeña contribución a personas de escasos recursos económicos para contribuir con su Alimentación que es la ingestión de alimento por parte de los organismos para proveerse de sus necesidades alimenticias, fundamentalmente para conseguir energía y desarrollarse; esto de igual forma ayuda a crear Conciencia Solidaria, es la conciencia que responsable posee una visión compartida, a través de la investigación, la educación y la acción contribuyendo así a la construcción de un pleno bienestar, para lograr todo lo propuesto hay que tener un plan de acción para las actividades, formas de acción o estrategias que deben llevar para dar cumplimiento a los objetivos fijados, y para colocar en funcionamiento todo lo anterior es necesario tener una Infraestructura que es el Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

2.2.5 Conciencia solidaria. El origen en el vocablo latino conscientia (“con conocimiento”), la conciencia es el acto psíquico mediante el cual una persona se percibe a sí misma en el mundo. Por otra parte, la conciencia es una propiedad del espíritu humano que permite reconocerse en los atributos esenciales.

Conciencia. Resulta difícil precisar qué es la conciencia, ya que no tiene un correlato físico. Se trata del conocimiento reflexivo de las cosas y de la actividad mental que sólo es accesible para el propio sujeto. Por eso, desde afuera, no pueden conocerse los detalles de lo consciente.

La etimología de la palabra indica que la conciencia incluye aquello que el sujeto conoce. En cambio, las cosas inconscientes son las que aparecen en otro nivel psíquico y que son involuntarias o incontrolables para el individuo.⁹

⁸ CATECISMO DE LA IGLESIA CATÓLICA 930. Código de Derecho Canónico 731 1 y 2 .

⁹ SANCHEZ, María. “Autoconciencia: ¿Explicarla, reducirla, o negarla? Un análisis acerca de los fundamentos”. Universidad Nacional del Sur. 2011.

2.2.6 Capacidad operativa. La capacidad Operativa se refiere a la utilización de la infraestructura y conocimientos disponibles para fabricar productos o bienes y servicios que optimicen su uso, con el fin de lograr niveles de eficiencia y productividad. El hecho de disponer de sistemas o procesos productivos que conduzcan a una mayor cantidad de producción o de ventas con menor costo o menor infraestructura, es un signo verídico de fortaleza estructural de una compañía. De hecho es el elemento esencial de la competitividad, que si se acompaña del producto adecuado para el cliente, puede garantizar importantes retornos de largo plazo. Esta característica es indispensable para participar en mercados altamente competitivos y globalizados.¹⁰

2.2.7 Impacto social. Los proyectos de acciona deben ser coherentes con el modelo de negocio sostenible de la Compañía y por ello se ha desarrollado una metodología para la gestión de los impactos sociales derivados de sus proyectos, común a los distintos negocios y contextos geográficos.

Dentro del marco del Plan Director de Sostenibilidad (PDS) a 2015, ACCIONA se compromete a implantar la metodología de gestión del impacto social en todos los nuevos proyectos de construcción, explotación y prestación de servicios, de Infraestructuras, Agua, Servicios y Energía, en 2015, dentro del alcance establecido,

En cada proyecto, la implementación de la metodología, que está basada en estándares internacionales, empieza con el análisis de riesgos sociales, seguido de un estudio de la región y los grupos de interés. Además, se mantienen encuentros con los grupos de interés para conocer de primera mano sus opiniones, propuestas y necesidades.

En base a esta información, la Compañía diseña un plan con acciones sociales que minimice los impactos negativos y maximice los positivos derivados de su actividad.¹¹

2.2.8 Estrategias. Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. La planeación estratégica se puede definir como el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos.

“Estrategia es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos”

“Estrategia es la dialéctica de la empresa con su entorno”

¹⁰ ACADEMIA. Capacidad operativa y total. [En línea] (2015), disponible en <http://www.academia.edu/9321409/CAPACIDAD_TOTAL_o_CAPACIDAD_OPERATIVA> p 1

¹¹ ACCIONA. Impacto social. [En línea] (2015), disponible en <<http://www.acciona.com/es/sostenibilidad/sociedad/impacto-social/>>

“La estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia formula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos”¹²

2.3 MARCO TEORICO

Existen varias perspectivas para explicar el estudio de mercados como las que a continuación se mencionan.

Según Fischer¹³ la segmentación del mercado es el proceso que se sigue para dividir un mercado potencial en distintos subconjuntos de consumidores y seleccionar uno o más segmentos como un blanco de ataque a ser alcanzado con una mezcla distinta de mercadotecnia. Es la identificación de grupos de consumidores que suelen reaccionar de manera semejante cuando se les ofrece una combinación particular de las ofertas.

Las personas se sienten atraídas por distintos aspectos de un producto o de una mezcla de mercadotecnia, fenómeno sobre el cual descansa la estrategia denominada segmentación del mercado.

De otra parte Fischer¹⁴ sostiene que la investigación de mercados consiste en la técnica de recopilación y análisis de antecedentes que permitan determinar la conveniencia de ofrecer un bien o servicio para atender una necesidad, detectada por manifestación del mercado afectado o mediante el grado de indagación.

La mencionada técnica pretende ciertos objetivos; el primero es el social, mediante el cual se busca satisfacer las necesidades del comprador para la comercialización del producto o directamente al comprador final para su consumo; mediante un producto que cumpla los requisitos y deseos de aquel mercado real potencial. El segundo objetivo de la investigación de mercados es el económico, mediante el cual se determine el grado de economía, éxito o fracaso que puede tener el producto dentro del mercado.

Pope¹⁵ dice que el mercado no únicamente se delimita a un lugar geográfico o instalación física, sino que se asocia con el grado de comunicación y facilidades existentes en torno a productos o servicios definidos, para que posibles compradores y vendedores puedan realizar transacciones en forma adecuada, fundamentándose así el sentido amplio del mercado, razón por la cual indica cierto grado de comunicaciones e interacciones a un amplio nivel geográfico, en torno a un producto o servicio y sus posibilidades de mercado.

¹² GRANDES PYMES. Las estrategias. [En línea] (2015), disponible en <<http://www.grandespymes.com.ar/2015/11/01/que-es-una-estrategia-y-como-se-elabora-3/>> p 1

¹³ FISCHER DE LA VEGA, Laura. Mercadotecnia. Segunda edición. McGraw – Hill. México. 1996. p. 109

¹⁴ *Ibíd.* P.109

¹⁵ POPE, Jeoffre. Investigación de mercados. Barcelona: norma. 1998. p. 178.

Es así que para realizar la siguiente investigación se identifica o se toma un grupo de compradores homogéneos, es decir, se divide el mercado en un segmento de consumidores de mercados para el proyecto, consistiendo la segmentación de mercados en conocer la necesidad del comprador cuando un programa de mercadotecnia alcanza un submercado, satisfaciendo sus necesidades y expectativas frente a un nuevo producto.

Según Sapag¹⁶ las decisiones sobre distribución son decisiones a largo plazo, muchas veces irreversibles. No hay un único modo de distribuir cada tipo de producto, por lo que pueden adoptarse muy variadas formas de distribución. No obstante, hay una serie de factores como las características del mercado y del producto, el sistema de distribución habitual en el sector y los recursos disponibles, que condicionan o limitan los sistemas de distribución posibles. Por otra parte, las formas de distribución evolucionan constantemente, por el impacto de las nuevas tecnologías, los costes, la segmentación de mercado y las exigencias de los consumidores.

Las decisiones sobre el sistema de distribución incluyen el diseño y puesta en práctica de políticas relativas a:

Canales de distribución: Es decir, la definición de las funciones de los intermediarios, la selección del tipo de canal e intermediarios a utilizar, la determinación del número, localización, dimensión y características de los puntos de venta, etc.¹⁷

Respecto al precio hay que mencionar que todas las organizaciones con fines de lucro y muchas sin fines de lucro ponen precio a sus productos o servicios. Se puede llamar al precio renta, colegiatura, pasaje o intereses, pero el concepto es el mismo.

Por ello, resulta de vital importancia que empresarios, mercadólogos y personas involucrados con el área comercial de una empresa u organización, conozcan cuál es el significado o la definición de precio, y en especial, desde la perspectiva del marketing.

Para Kerin, Berkowitz, Hartley y Rudelius, desde el punto de vista del marketing, el precio es el dinero u otras consideraciones (incluyendo otros bienes y servicios) que se intercambian por la propiedad o uso de un bien o servicio.

Según Stanton, Etzel y Walker el precio es la cantidad de dinero u otros elementos de utilidad que se necesitan para adquirir un producto.

¹⁶ SAPAG SHAIN, Nassir Reinaldo. Preparación y evaluación de proyectos. Santiago: MacGraw – Hill. 1989. p. 276.

¹⁷ *Ibíd.* 277

Para Lamb, Hair y McDaniel, el precio es aquello que es entregado a cambio para adquirir un bien o servicio. También puede ser el tiempo perdido mientras se espera para adquirirlos.

Según Dwyer y Tanner, un precio es el dinero que paga un comprador a un vendedor por un producto o servicio particular.¹⁸

Teniendo en cuenta las anteriores definiciones, el precio es la expresión de valor que tiene un producto o servicio, manifestado en términos monetarios u otros elementos de utilidad, que el comprador debe pagar al vendedor para lograr el conjunto de beneficios que resultan de tener o usar el producto o servicio.

2.4 MARCO LEGAL

El Marco legal para el desempeño fundamental del comedor comunitario infantil de colinas de la esperanza se presenta a continuación:

2.4.1 Constitución política de Colombia de 1991 Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas¹⁹.

2.4.2 Código de Comercio de Colombia. Art. 10.- Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles²⁰.

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

Art. 11.- Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

Art. 12.- Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

Incisos 2. y 3., Derogados. Ley 27 de 1977.

Los menores adultos pueden, con autorización de sus representantes legales, ocuparse en actividades mercantiles en nombre o por cuenta de otras personas y bajo la dirección y responsabilidad de éstas.

¹⁸ LAMB CHARLES, Hair Joseph y McDaniel Carl, Marketing, 8. Edición, de 2006, P. 586

¹⁹ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991, p.10

²⁰ CONGRESO DE LA REPUBLICA. Decreto 410 de 1971. Por la cual se expide el Código de Comercio. Editorial norma, 2001. p 5

Art. 13.- Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;

Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y

Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Art. 14.- Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:

Subrogado. Ley 222 de 1995.

Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y

Las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquiera persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Art. 15.- El comerciante que tome posesión de un cargo que inhabilite para el ejercicio del comercio, lo comunicará a la respectiva cámara mediante copia de acta o diligencia de posesión, o certificado del funcionario ante quien se cumplió la diligencia, dentro de los diez días siguientes a la fecha de la misma.

El posesionado acreditará el cumplimiento de esta obligación, dentro de los veinte días siguientes a la posesión, ante el funcionario que le hizo el nombramiento, mediante certificado de la cámara de comercio, so pena de perder el cargo o empleo respectivo.

Art. 16.- Siempre que se dicte sentencia condenatoria por delitos contra la propiedad, la fe pública, la economía nacional, la industria y el comercio, o por contrabando, competencia desleal, usurpación de derechos sobre propiedad industrial y giro de cheques sin provisión de fondos o contra cuenta cancelada, se impondrá como pena accesoria la prohibición para ejercer el comercio de dos a diez años.

Art. 17.- Se perderá la calidad de comerciante por la incapacidad o inhabilidad sobrevinientes para el ejercicio del comercio.

Art. 18.- Las nulidades provenientes de falta de capacidad para ejercer el comercio, serán declaradas y podrán subsanarse como se prevé en las leyes comunes, sin perjuicio de las disposiciones especiales de este Código.²¹

Art. 19.- Es obligación de todo comerciante:

Matricularse en el registro mercantil;

Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;

²¹ *Ibíd.* p 5

Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;

Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;

Subrogado. Ley 222 de 1995.

Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal

2.4.3 Ley 9 de 1979 Código Sanitario Nacional. Art: 51. Para eliminar y evitar la contaminación del agua para el consumo humano la presente Ley establece:

- a) Regulaciones sobre la toma de aguas y las condiciones de los lugares cercanos al sitio donde se efectúa esta actividad;
- b) Regulaciones sobre canales o tuberías que dan pasó al agua desde la fuente de abastecimiento hasta la planta de potabilización o, en defecto de ésta, hasta el tanque de almacenamiento;
- c) Regulaciones sobre las estaciones de bombeo y los
- d) Regulaciones sobre almacenamiento del agua y su transporte hasta el usuario, con excepción de los aspectos fontanería o instalación interior;
- e) Regulaciones para el cumplimiento de los requisitos establecidos en este Título.

Artículo 243. En este título se establecen las normas específicas a que deberán sujetarse:

- a) Los alimentos, aditivos, bebidas o materias primas correspondientes o las mismas que se produzcan, manipulen, elaboren, transformen, fraccionen, conserven, almacenen, transporten, expendan, consuman, importen o exporten;
- b) Los establecimientos industriales y comerciales en que se realice cualquiera de las actividades mencionadas en este artículo, y
- c) El personal y el transporte relacionado con ellos.

ART 548. En el presente título se establecen normas sobre artículos de uso doméstico necesarias para la prevención de efectos adversos para la salud.

ART 21. Para efectos de la preservación y conservación de la calidad de las aguas el Ministerio de Salud tendrá en cuenta, además de las normas establecidas.

ART 28. El almacenamiento de basuras deberá hacerse en recipientes o por períodos que impidan la proliferación de insectos o roedores y se eviten la aparición de condiciones que afecten la estética del lugar. Para este efecto, deberán seguirse las regulaciones indicadas en el título IV de la presente ley.²²

2.4.4 Decreto 3075 de 1997 "reglamentación de las condiciones generales y específicas de los establecimientos que operan alimentos" Artículo 13: Estado de Salud.

²² REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 9 de 1979 Código Sanitario Nacional. Edición littio. 2011. P 7

El personal manipulador de alimentos debe haber pasado por un reconocimiento médico antes de desempeñar esta función. Así mismo, deberá efectuarse un reconocimiento médico cada vez que se considere necesario por razones clínicas y epidemiológicas, especialmente después de una ausencia del trabajo motivada por una infección que pudiera dejar secuelas capaces de provocar contaminación de los alimentos que se manipulan. La dirección de la empresa tomará las medidas correspondientes para que al personal manipulador de alimentos se le practique un reconocimiento médico, por lo menos una vez al año;

Artículo 15: Prácticas Higiénicas y Medidas de Protección. Toda persona mientras trabaja directamente en la manipulación o elaboración de alimentos, debe adoptar las prácticas higiénicas y medidas de protección que a continuación se establecen:

- a. Mantener una esmerada limpieza e higiene personal y aplicar buenas prácticas higiénicas en sus labores, de manera que se evite la contaminación del alimento y de las superficies de contacto con éste;
- b. Usar vestimenta de trabajo que cumpla los siguientes requisitos: De color claro que permita visualizar fácilmente su limpieza; con cierres o cremalleras y/o broches en lugar de botones u otros accesorios que puedan caer en el alimento; sin bolsillos ubicados por encima de la cintura; cuando se utiliza delantal, este debe permanecer atado al cuerpo en forma segura para evitar la contaminación del alimento y accidentes de trabajo. La empresa será responsable de una dotación de vestimenta de trabajo en número suficiente para el personal manipulador, con el propósito de facilitar el cambio de indumentaria el cual será consistente con el tipo de trabajo que desarrolla;
- c. Lavarse las manos con agua y jabón, antes de comenzar su trabajo, cada vez que salga y regrese al área asignada y después de manipular cualquier material u objeto que pudiese representar un riesgo de contaminación para el alimento. Será obligatorio realizar la desinfección de las manos cuando los riesgos asociados con la etapa del proceso así lo justifiquen;
- d. Mantener el cabello recogido y cubierto totalmente mediante malla, gorro u otro medio efectivo. Se debe usar protector de boca y en caso de llevar barba, bigote o patillas anchas se debe usar cubiertas para estas;
- e. Mantener las uñas cortas, limpias y sin esmalte;
- f. Usar calzado cerrado, de material resistente e impermeable y de tacón bajo;
- g. De ser necesario el uso de guantes, estos deben mantenerse limpios, sin roturas o desperfectos y ser tratados en el mismo cuidado higiénico de las manos sin protección. El material de los guantes, debe ser apropiado para la operación realizada. El uso de guantes no exime al operario de la obligación de lavarse las manos, según lo indicado en el literal c);
- h. Dependiendo del riesgo de contaminación asociado con el proceso será obligatorio el uso de tapabocas mientras se manipula el alimento;
- i. No se permite utilizar anillos, aretes, joyas u otros accesorios mientras el personal realice sus labores. En caso de usar lentes, deben asegurarse a la cabeza mediante bandas, cadenas u otros medios ajustables;

- j. No está permitido comer, deber o masticar cualquier objeto o producto, como tampoco fumar o escupir en las áreas de producción o en cualquier otra zona donde exista riesgo de contaminación del alimento;
- k. El personal que presente afecciones de la piel o enfermedad infectocontagiosa deberá ser excluido de toda actividad directa de manipulación de alimentos;
- l. Las personas que actúen en calidad de visitantes a las áreas de fabricación deberán cumplir con las medidas de protección y sanitarias estipuladas en el presente capítulo. Registro sanitario.²³

Artículo 41. Obligatoriedad del Registro Sanitario. Todo alimento que se expendiere directamente al consumidor bajo marca de fábrica y con nombres determinados, deberá obtener registro sanitario expedido conforme a lo establecido en el presente Decreto.

Se exceptúan del cumplimiento de este requisito los alimentos siguientes:

- a. Los alimentos naturales que no sean sometidos a ningún proceso de transformación, tales como granos, frutas, hortalizas, verduras frescas, miel de abejas, y los otros productos apícolas;
- b. Los alimentos de origen animal crudos refrigerados o congelados que no hayan sido sometidos a ningún proceso de transformación;
- c. Modificado por el art. 1, Decreto Nacional 4764 de 2005. Los alimentos y materias primas producidos en el país o importados, para utilización exclusiva por la industria y el sector gastronómico en la elaboración de alimentos y preparación de comidas.

Artículo 42. Competencia para Expedir Registro Sanitario. El Instituto Nacional de vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, expedirá los registros sanitarios para los alimentos.

Parágrafo. El Invima podrá delegar en algunas entidades territoriales, la expedición de los registros sanitarios, conforme al resultado de la demostración que hagan los entes territoriales de salud, sobre la correspondiente capacidad técnica y humana con que cuenten para el ejercicio de la delegación.

Artículo 43. Presunción de la Buena Fe. El registro sanitario se concederá con base en la presunción de la buena fe del interesado conforme al mandato constitucional.

Artículo 44. Vigencia del Registro Sanitario. El registro sanitario tendrá una vigencia de diez años, contados a partir de la fecha de su expedición y podrá renovarse por períodos iguales en los términos establecidos en el presente Decreto.

Artículo 45. Solicitud del Registro Sanitario. Para la obtención del registro sanitario el interesado deberá presentar los documentos que se señalan para cada caso:

A. Para alimentos nacionales.

²³ CONGRESO DE COLOMBIA. Decreto 3075 de 1997 "reglamentación de las condiciones generales y específicas de los establecimientos que operan alimentos" Edición cupido. 2000. P 8

Formulario de solicitud de registro sanitario en el cual se consignará la siguiente información:

Nombre o razón social de la persona natural o jurídica a cuyo nombre se solicita el registro sanitario y su domicilio.

Nombre o razón social y ubicación del fabricante.

Nombre y marca (s) del producto.

Descripción del producto.

Certificado de existencia y representación legal del interesado, cuando se trate de persona jurídica o registro mercantil cuando se trate de persona natural.

Certificado de existencia y representación legal o matrícula mercantil del fabricante, cuando el alimento sea fabricado por persona diferente al interesado.

Recibo de pago por derechos de registro sanitario establecidos en la ley.²⁴

B. Alimentos importados.

Formulario de solicitud de Registro Sanitario en el cual se consignará la siguiente información:

Nombre o razón social de la persona natural o jurídica a cuyo nombre se solicita el registro sanitario y su domicilio.

Nombre o razón social y ubicación del fabricante.

Nombre y marca (s) del producto.

Descripción del producto.

Certificado de existencia y representación legal del interesado, cuando se trate de persona jurídica o matrícula mercantil cuando se trate de persona natural.

Certificado expedido por la autoridad sanitaria del país exportador, en el cual conste que el producto está autorizado para el consumo y es de venta libre en ese país.

Constancia de que el producto proviene de un fabricante o distribuidor autorizado, salvo cuando el titular del registro sea el mismo fabricante.

Recibo de pago por derechos de registro sanitario establecidos en la ley.

Parágrafo. Para el cumplimiento del presente artículo el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, establecerá un formulario único para la solicitud del registro sanitario.

Artículo 46: El formulario de solicitud de registro sanitario deberá estar suscrito por el representante legal cuando se trate de persona jurídica, el propietario del producto cuando se trate de persona natural, o el respectivo apoderado y debe contener una declaración acerca de que la información presentada es veraz y comprobable en cualquier momento y que conoce y acata los reglamentos sanitarios vigentes que regulan las condiciones sanitarias de las fábricas de alimentos del producto para el cual se solicita el registro sanitario.

²⁴ *Ibíd.* P 9

Artículo 47: Los alimentos importados deberán cumplir con las normas técnico - sanitarias expedidas por el Ministerio de Salud, las oficiales colombianas o en su defecto con las normas del Codex Alimentarius.

Artículo 48: Término para la Expedición del Registro Sanitario. Presentada la solicitud de registro sanitario y verificado que el formulado se encuentre debidamente diligenciamiento y con los documentos exigidos, el Invima o autoridad delegada procederá inmediatamente a expedir el respectivo registro, mediante el otorgamiento de un número que se colocará en el formulario, con la firma del funcionario competente. Este número de registro identificará el producto para todos los efectos legales.

Parágrafo. Para el cumplimiento de lo señalado en este artículo, el Invima o la autoridad delegada deberán adoptar los procesos de sistematización y mecanismos necesarios y mantener actualizada la información de alimentos registrados.²⁵

Artículo 49: Rechazo de la Solicitud del Registro Sanitario. Si de la revisión y verificación del formulario de solicitud y de los documentos presentadores se determina que no cumplen los requisitos establecidos en el presente Decreto, el Invima o la autoridad delegada procederá a rechazarla, dejando constancia en el formulario presentado y devolverá la documentación al interesado.

Parágrafo. Los solicitantes podrán interponer los recursos de reposición o apelación directamente o por medio de apoderado contra los actos administrativos que expidan o nieguen el registro sanitario, conforme lo estipula el Código Contencioso Administrativo.

Artículo 50: Registro Sanitario para Varios Productos. Se deberán amparar los alimentos bajo un mismo registro sanitario en los siguientes casos:

- a. Cuando se trate del mismo alimento elaborado por diferentes fabricantes, con la misma marca comercial;
- b. Cuando se trate del mismo alimento con diferentes marcas, siempre y cuando el titular y el fabricante correspondan a una misma persona natural o jurídica.
- c. Los alimentos con la misma composición básica que sólo difieran en los ingredientes secundarios.
- d. El mismo producto alimenticio en diferentes formas físicas de presentación al consumidor.
- e. Adicionado art. 1 Decreto Nacional 1270 de 2002

Artículo 51: Actualización de la Información del Registro Sanitario. Durante la vigencia del Registro Sanitario, el titular está en la obligación de actualizar la información cuando se produzcan cambios en la información inicialmente presentada.

Parágrafo. Para el cumplimiento del presente artículo el Invima establecerá un formulario único de actualización de la información del Registro Sanitario.

²⁵ Ibíd. P 10

Artículo 52: Obligación de Renovar el Registro Sanitario. Al término de la vigencia del registro sanitario se deberá obtener la renovación del mismo.

Para efectos de la renovación del registro sanitario el interesado deberá presentar antes de su vencimiento la solicitud en el formulario que para estos efectos establezca el Invima.

Los alimentos conservarán el mismo número cuando se renueve el registro sanitario conforme al presente Decreto.

Artículo 53: Responsabilidad. El titular del registro, fabricante o importador de alimentos deberá cumplir en todo momento las normas técnico sanitario, las condiciones de producción y el control de calidad exigido, presupuestos bajo los cuales se concede el Registro Sanitario. En consecuencia, cualquier transgresión de las normas o de las condiciones establecidas y los efectos que estos tengan sobre la salud de la población, será responsabilidad tanto del titular respectivo como del fabricante e importador.²⁶

2.4.5 Decreto 3075 de 1997. Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 9 de 1979 y se dictan otras disposiciones.²⁷ Artículo 1º.- Ámbito de Aplicación. La salud es un bien de interés público. En consecuencia las disposiciones contenidas en el presente Decreto son de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos, y se aplicarán:

A todas las fábricas y establecimientos donde se procesan los alimentos; los equipos y utensilios y el personal manipulador de alimentos;

A todas las actividades de fabricación, procesamiento preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional;

A los alimentos y materias primas para alimentos que se fabriquen, envasen, expendan, exporten o importen, para el consumo humano;

A las actividades de vigilancia y control o que ejerzan las autoridades sanitarias sobre la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación y comercialización de alimentos; sobre los alimentos y materias primas para alimentos.

Artículo 2º. Definiciones. Para efectos del presente Decreto se establecen las siguientes definiciones:

Actividad acuosa. (Aw): en la cantidad de agua disponible en un alimento necesaria para el crecimiento y proliferación de microorganismos.

²⁶ *Ibíd.* P 11

²⁷ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 3075 de 1997. Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 9 de 1979 y se dictan otras disposiciones, Edición norma, 2000, p 7

Alimento: Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y la energía necesarios para el desarrollo de los procesos biológicos. Quedan incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas, y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles y que se conocen con el nombre genérico de especia.

Alimento adulterado: El alimento adulterado es aquel:

Al cual se le hayan sustituido parte de los elementos constituyentes, reemplazándolos o no por otras sustancias;

Que haya sido adicionado por sustancias no autorizadas;

Que haya sido sometido a tratamientos que disimulen u oculten sus condiciones originales, y que por deficiencias en su calidad normal hayan sido disimuladas u ocultadas en forma fraudulenta sus condiciones originales.²⁸

Alimento alterado: Alimento que sufre modificación o degradación, parcial o total, de los constituyentes que le son propios, por agentes físicos, químicos o biológicos.

Alimento contaminado: Alimento que contiene agentes y/o sustancias extrañas de cualquier naturaleza en cantidades superiores a las permitidas en las normas nacionales, o en su defecto en normas reconocidas internacionalmente.

Alimento de mayor riesgo en salud pública: Alimento que, en razón a sus características de composición especialmente en sus contenidos de nutrientes, Aw actividad acuosa y pH, favorece el crecimiento microbiano y por consiguiente, cualquier deficiencia en su proceso, manipulación, conservación, transporte, distribución y comercialización, puede ocasionar trastornos a la salud del consumidor.

Alimento falsificado: Alimento falsificado es aquel que:

Se le designe o expendi con nombre o calificativo distinto al que le corresponde; Su envase, rótulo o etiqueta contenga diseño o declaración ambigua, falsa o que pueda inducir o producir engaño o confusión respecto de su composición intrínseca y uso, y no proceda de sus verdaderos fabricantes o que tenga la apariencia de caracteres generales de un producto legítimo, protegido o no por marca registrada, y que se denomine como este, sin serlo.²⁹

Alimento perecedero: El alimento, que en razón de su composición, características fisicoquímicas y biológicas, pueda experimentar alteración de diversa naturaleza en un tiempo determinado y que, por lo tanto, exige condiciones especiales de proceso, conservación, almacenamiento, transporte y expendio.

²⁸ *Ibíd.* P 8

²⁹ *Ibíd.* p 9

Buenas prácticas de manufactura: Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Biotecnología de tercera generación: Es la rama de la ciencia basada en la manipulación de la información genética de las células para la obtención de alimentos.

Certificado de inspección sanitaria: Es el documento que expide la autoridad sanitaria competente para los alimentos o materias primas importadas o de exportación, en el cual se hace constar su aptitud para el consumo humano.

Desinfección - descontaminación: Es el tratamiento fisicoquímico o biológico aplicado a las superficies limpias en contacto con el alimento con el fin de destruir las células vegetativas de los microorganismos que pueden ocasionar riesgos para la salud pública y reducir sustancialmente el número de otros microorganismos indeseables, sin que dicho tratamiento afecte adversamente la calidad e inocuidad del alimento.

Artículo 16°. Condiciones Generales. Todas las materias primas y demás insumos para la fabricación así como las actividades de fabricación, preparación y procesamiento, envasado y almacenamiento deben cumplir con los requisitos descritos en este capítulo, para garantizar la inocuidad y salubridad del alimento.³⁰

³⁰ *Ibíd.* p 10

3. DISEÑO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACION

Con esta investigación se pretende analizar el mercado, con el fin de determinar las necesidades que posee el comedor infantil comunitario María Teresa de Calcuta en la ciudad de Ocaña. Se escogió el tipo de investigación descriptiva con base en el estudio de necesidades, dado que permite identificar los elementos existentes para la situación del estudio y reflejó la posibilidad de realizar indagaciones y acercamientos con fuentes de datos primarios y secundarios, con el fin de hacer una buena investigación que permita identificar los elementos necesarios para el estudio de mercados.³¹

3.2 POBLACION

En la propuesta se involucra una población de 150 personas, las cuales hacen parte de la comunidad “Servidores del Servidor” que son los encargados del funcionamiento del comedor infantil comunitario, y 150 familias que son las que se benefician de este servicio.

3.3 MUESTRA

Debido a que la población objeto de estudio es pequeña, lo conveniente fue aplicar los instrumentos a todas las personas que hacen parte de la comunidad “Servidores del Servidor” y a las familias que se benefician con este servicio.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.

Para este estudio los datos se obtuvieron al aplicar las encuestas a la comunidad apostólica “servidores del servidor”; la finalidad de esta recolección de datos es obtener información verídica, oportuna y relevante para de esta manera determinar cuáles son las principales falencia técnicas y administrativas del comedor infantil comunitario y buscar estrategias para el mejoramiento de estas áreas.

Para esta investigación se determinó que el cuestionario es el medio más adecuado para la obtención de información, compuesto por preguntas claras, en el cual los receptores puedan responder de forma eficiente y rápida.

³¹ DEOBOLD B. VAN DALEN Y WILLIAM J. Meyer. Síntesis de Estrategia de la investigación descriptiva. Edición Mac Graw Hill. 2001. P 19

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez desarrolladas las encuestas, las respuestas obtenidas se analizaron y se tabularon, utilizando un análisis descriptivo y cuantitativo, con los que se trata de consolidar los puntos comunes y se hacen visibles aquellas respuestas relevantes en torno al tema de investigación.

4. RESULTADOS

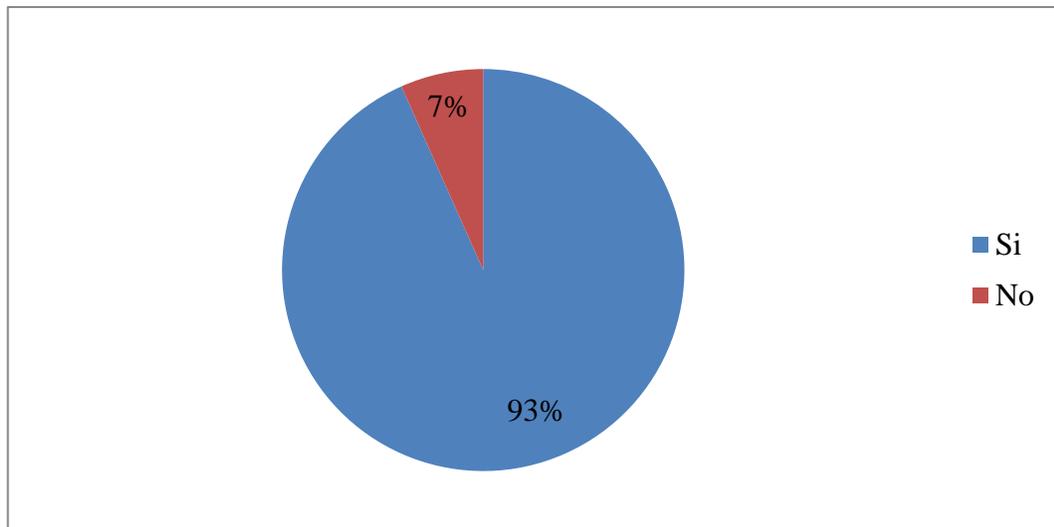
4.1. IDENTIFICAR LA CAPACIDAD OPERATIVA DEL COMEDOR INFANTIL EN CUANTO A RECURSOS ECONÓMICOS, HUMANOS E INFRAESTRUCTURA.

Tabla 1. Las instalaciones se rigen a la normativa para el funcionamiento.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	140	93%
No	10	7%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

Grafica 1. Las instalaciones se rigen a la normativa para el funcionamiento.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

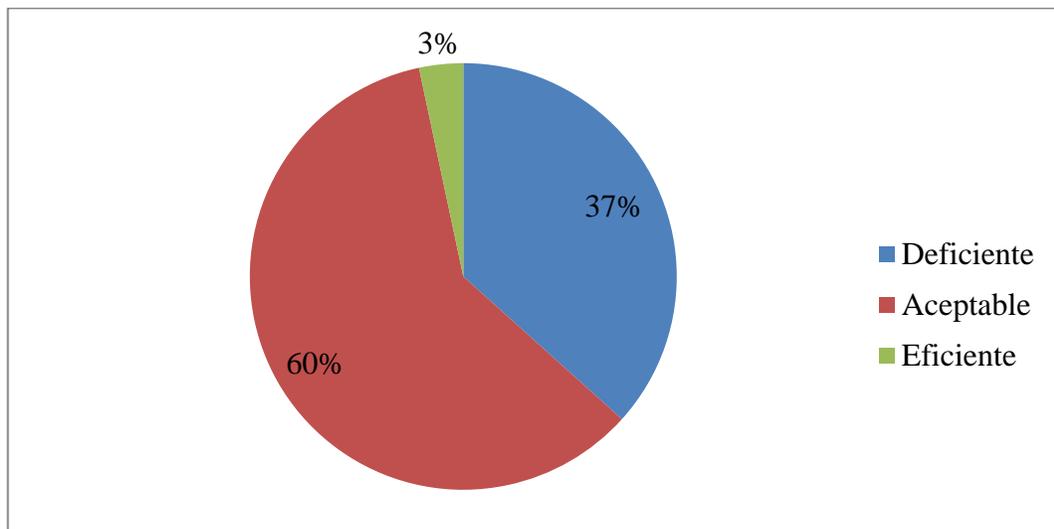
De acuerdo a la opinión del grupo apostólico servidores del servidor, las instalaciones se encuentran en buen estado para prestar el servicio del restaurante considerando que es un lugar digno y acogedor para poder brindar y desarrollar su misión apostólica con la comunidad, arrojando un porcentaje del 93% en aceptación para el lugar, y un desacuerdo del 7% referente a esta pregunta.

Tabla 2. Capacidad instalada con la que cuenta para prestar el servicio.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	55	37%
Aceptable	90	60%
Eficiente	5	3%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

Grafica 2. Capacidad instalada con la que cuenta para prestar el servicio.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

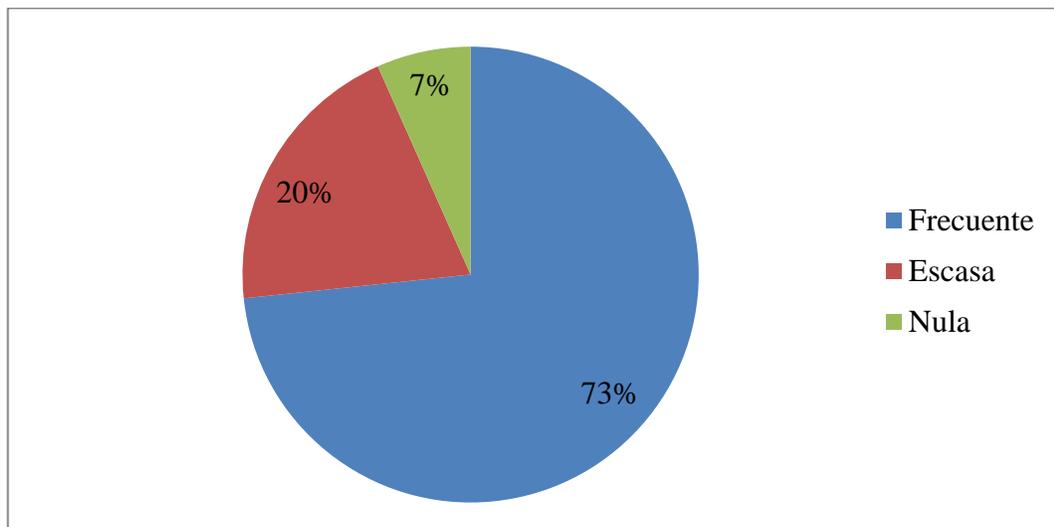
Según respuesta obtenida, la capacidad instalada arroja un 60% de aceptación entre los encuestados, proporcionando un margen de desacuerdo del 37%, considerando que podrían realizarse algunas mejoras en cuanto a esta área. Solo el 3% piensa que son eficientes para la prestación del servicio.

Tabla 3. Constancia en la disponibilidad de los servicios públicos.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Frecuente	110	73%
Escasa	30	20%
Nula	10	7%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

Grafica 3. Constancia en la disponibilidad de los servicios públicos.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

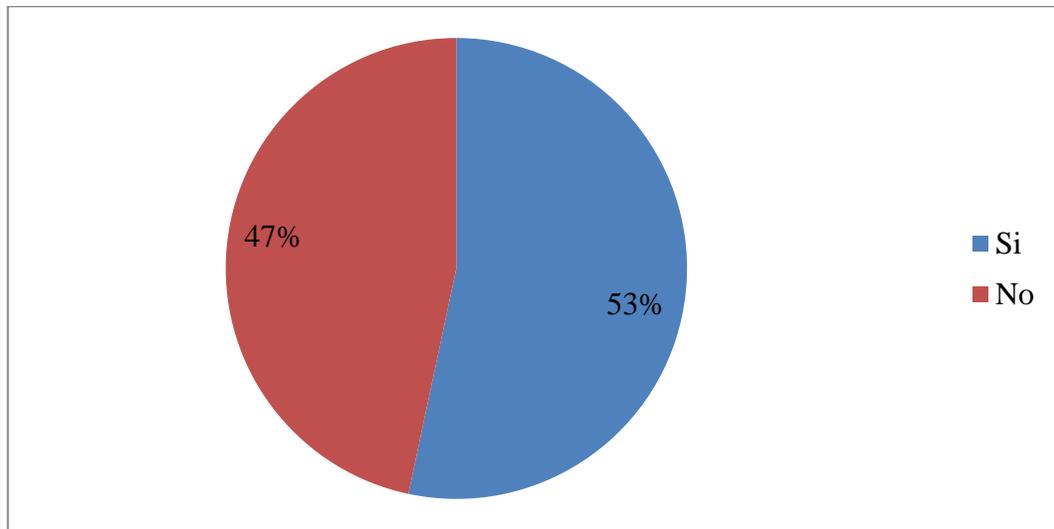
El barrio las Colinas de la esperanza, posee los servicios básicos para la población; según los entrevistados los servicios tiene un 73% de frecuencia en su disponibilidad para su uso. Presentado una escasez de un 20% como respuesta, al presentarse interrupciones esporádicas con el agua. Y un 7% piensa que es nula.

Tabla 4. Talento humano suficiente para garantizar la atención.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	53%
No	70	47%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

Grafica 4. Talento humano suficiente para garantizar la atención.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

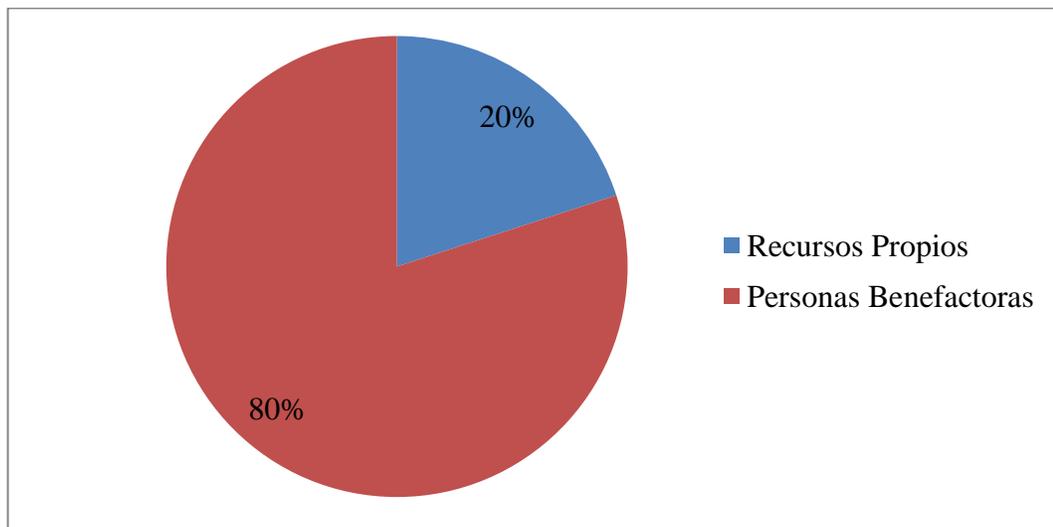
Considerando que la fuerza laboral en cualquier lugar donde se emplee es de gran importancia para poder desarrollar cada una de las actividades planificadas, los encuestados creen que es por el momento suficiente el personal que tienen para prestar el servicio del comedor dando aceptación con un 53%; pero, se presenta un desacuerdo con el 47% , el cual opina que no es suficiente el talento humano con el que cuentan para prestar un óptimo servicio a la comunidad en especial a los niños los directos beneficiados del comedor.

Tabla 5. Obtención de los recursos para la elaboración de los alimentos.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Recursos Propios	30	20%
Personas Benefactoras	120	80%
Instituciones Benefactoras	0	0%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

Grafica 5. Obtención de los recursos para la elaboración de los alimentos.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

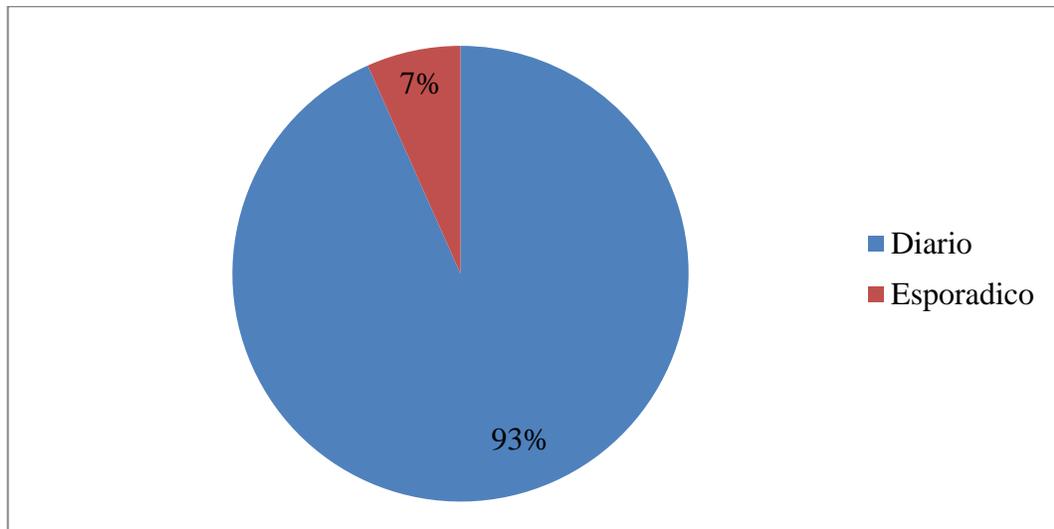
De acuerdo a las respuestas obtenidas, se puede observar que la mayoría de los recursos para la elaboración de los alimentos son obtenidos a través de personas benefactoras que se han unido a esta misión con los servidores del Servidor para brindar una mejor labor. Con un 80% de ayuda externa los servidores del Servidor brindan almuerzos a 150 familias y ellos dentro de su capacidad monetaria aportan un 20% para sostener el comedor.

Tabla 6. Funcionamiento y prestación del servicio del comedor.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Diario	140	93%
Esporádico	10	7%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

Grafica 6. Funcionamiento y prestación del servicio del comedor.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

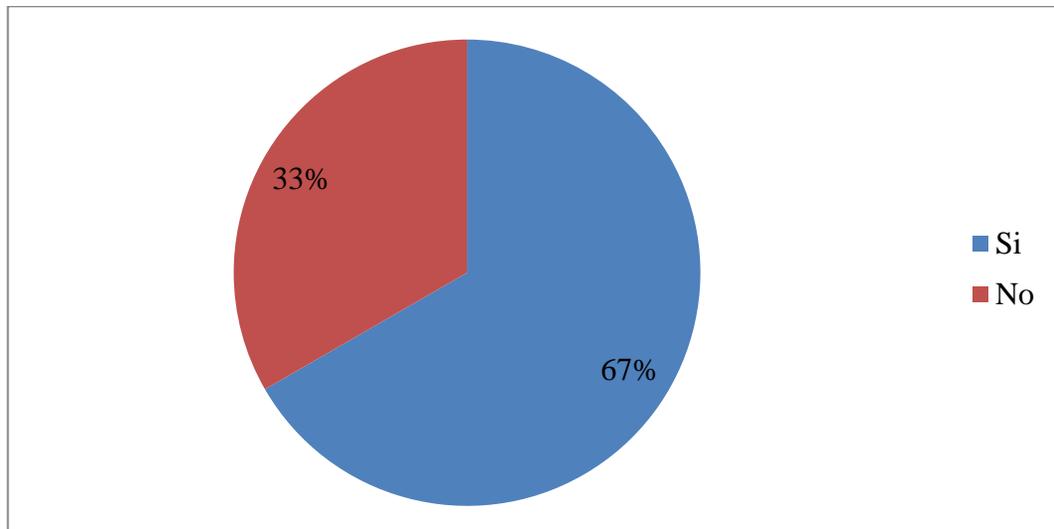
Los servidores del Servidor conocen que el “almuerzo” es una de las principales comidas en la alimentación diaria junto con el desayuno para el crecimiento de todo niño, en consecuencia de lo anterior los encuestados con un 93% dicen que la prestación del servicio es diaria; pero en ocasiones por situaciones externas se ha presentado el cierre esporádico con un 7% de incidencia.

Tabla 7. Instrumentos para la preparación de los alimentos.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	67%
No	50	33%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

Grafica 7. Instrumentos para la preparación de los alimentos.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

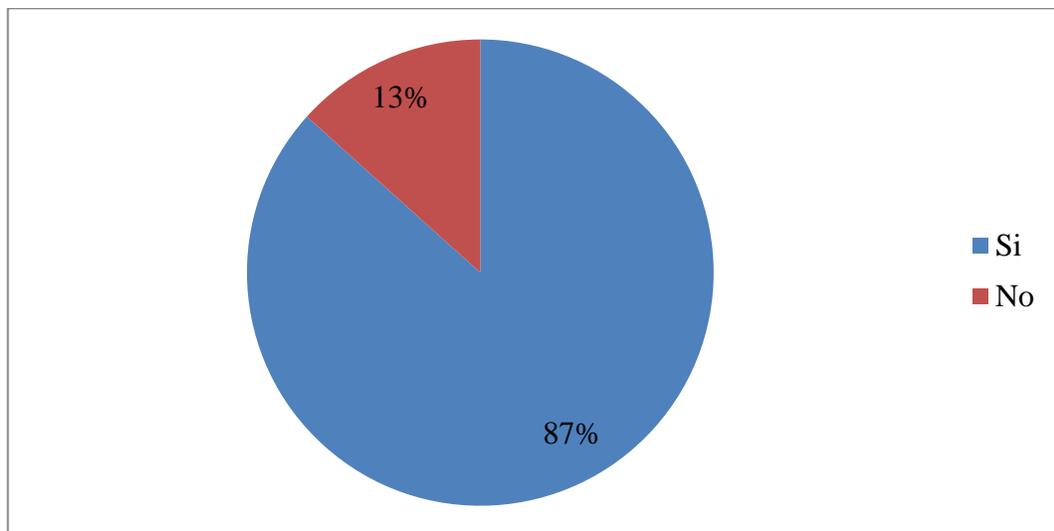
Teniendo en cuenta que los utensilios dentro de una cocina son importantes para la correcta ejecución de labores, se presenta un 67% de aceptación por parte de los encuestados, al considerar que sí poseen las herramientas necesarias para la preparación de los alimentos. Por otra parte un 33% piensa que faltan más herramientas para un mejor funcionamiento y calidad, argumentando que en muchas ocasiones deben buscar utensilios prestados o demorar ciertas cocciones por no haber la cantidad necesaria para cocinar todos los alimentos al mismo tiempo.

Tabla 8. Lugar adecuado para la prestación del servicio.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	130	87%
No	20	13%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

Grafica 8. Lugar adecuado para la prestación del servicio.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

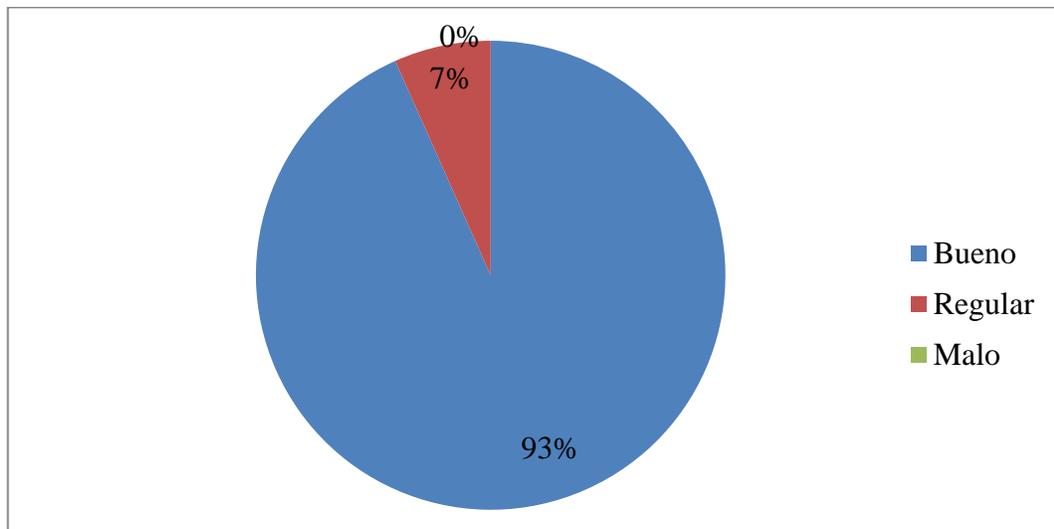
De acuerdo a las respuestas, un 87% cree que el lugar actualmente es apto para prestar el servicio de comedor comunitario. Pero un 13% no está de acuerdo que el lugar se preste para el funcionamiento del comedor. Estas respuestas, son con base a sus conocimientos y opiniones propias.

Tabla 9. Consideración frente al servicio prestado por el comedor comunitario.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	140	93%
Regular	10	7%
Malo	0	0%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

Grafica 9. Consideración frente al servicio prestado por el comedor comunitario.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

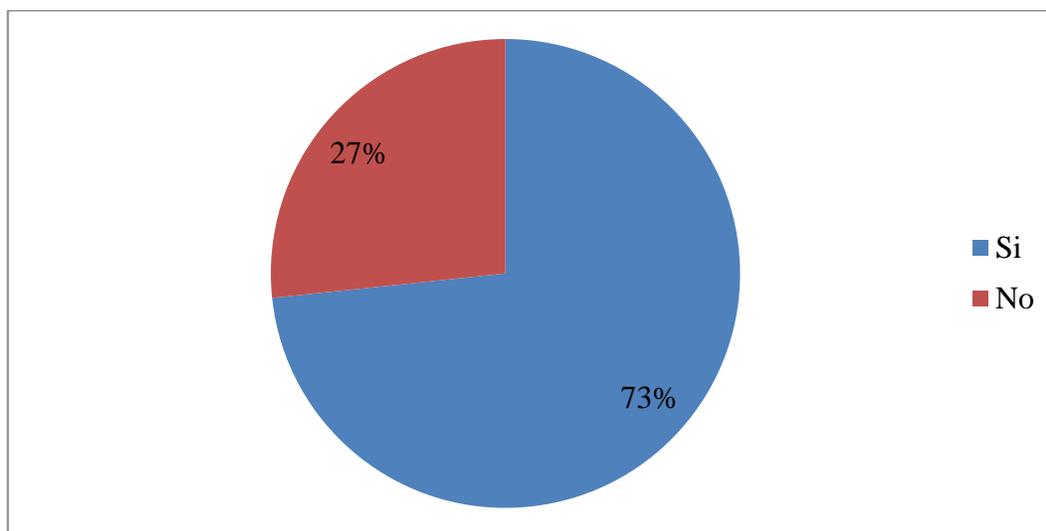
La comunidad beneficiada por la ayuda del comedor, considera que el servicio prestado es bueno, arrojando un 93% de aceptación; por otro lado, muestra un 7%, el cual cree, que es regular. Esta opinión surge por algunos impases ocurridos antes, que no son de gran incidencia, relacionados más con la exactitud en el tiempo al momento de servir y por tal razón se considera que debería mejorar para optimizar el servicio.

Tabla 10. Personal idóneo para prestar el servicio.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	110	73%
No	40	27%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

Grafica 10. Personal idóneo para prestar el servicio.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

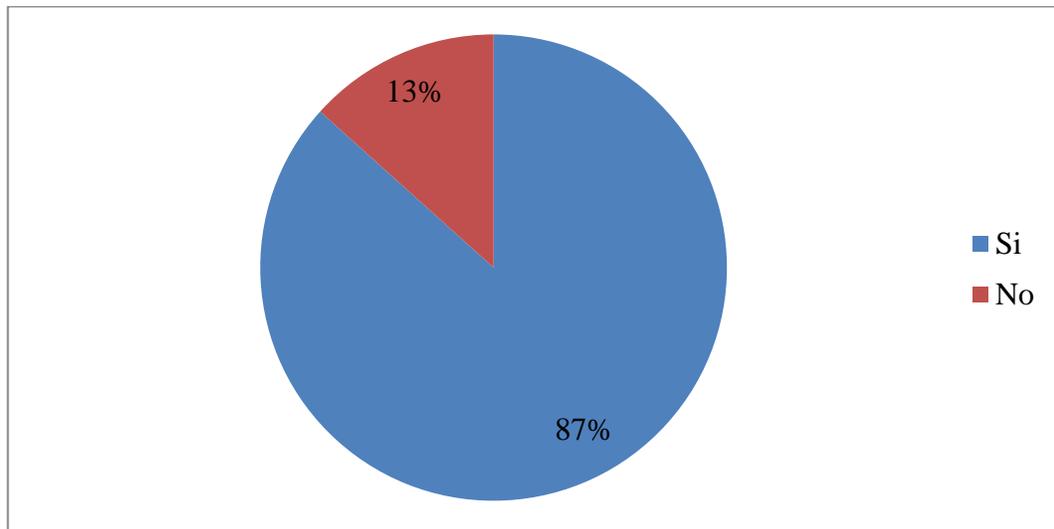
Los datos obtenidos a través de la comunidad, arrojan un 73% de aceptación referente al personal, los cuales consideran que las personas que se encuentran laborando y prestando el servicio en el comedor comunitario, son idóneos para estar en ese lugar. Cabe resaltar que es una opinión subjetiva. Por otro lado, existe un 27% que está en desacuerdo, al decir que el personal no es apto para el funcionamiento por razones no expresadas en particular, siendo esto de igual manera algo subjetivo.

Tabla 11. Lugar adecuado para prestar el servicio.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	130	87%
No	20	13%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

Grafica 11. Lugar adecuado para prestar el servicio.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

Con 87% de aceptación, los padres de familias beneficiados por esta labor social por parte de los Servidores del servidor, acogen el sitio como el mejor para que sus hijos vayan a recibir una de sus principales comidas del día. Por otro lado un 13% no cree que el lugar sea el más indicado para funcionar el comedor comunitario, pero ninguno dio argumentación por ello.

ANÁLISIS

Según los resultados de la encuesta aplicada a los Servidores del Servidor, El comedor comunitario presta una atención con un alto sentido humano, con gran responsabilidad, que poco a poco se debe ir trabajando por mejorar algunos aspectos como la falta de talento humano que no se deben descuidar porque podrían en algún momento entorpecer la labor.

Se tiene en cuenta siempre que las 150 familias beneficiadas dependen de esa ayuda en gran manera, por tal razón el comedor siempre se esmera en brindar la mejor comida, la mejor atención, en cuidar el establecimiento y demás factores que aportan para el funcionamiento del mismo.

Desde luego cabe mencionar que sin los aportes de aquellas personas benefactoras involucradas con el comedor, sería difícil mantener la calidad y constancia en la atención para cada uno de los niños que se encuentran dentro de este programa.

También es de resaltar que la infraestructura con la que cuenta el comedor no da abasto, para poder atender a la cantidad de niños que necesitan de este servicio, pero la voluntad y dedicación de los servidores del servidor con el comedor, es la de poder cubrir y satisfacer a todos los niños necesitados del barrio colinas de la esperanza.

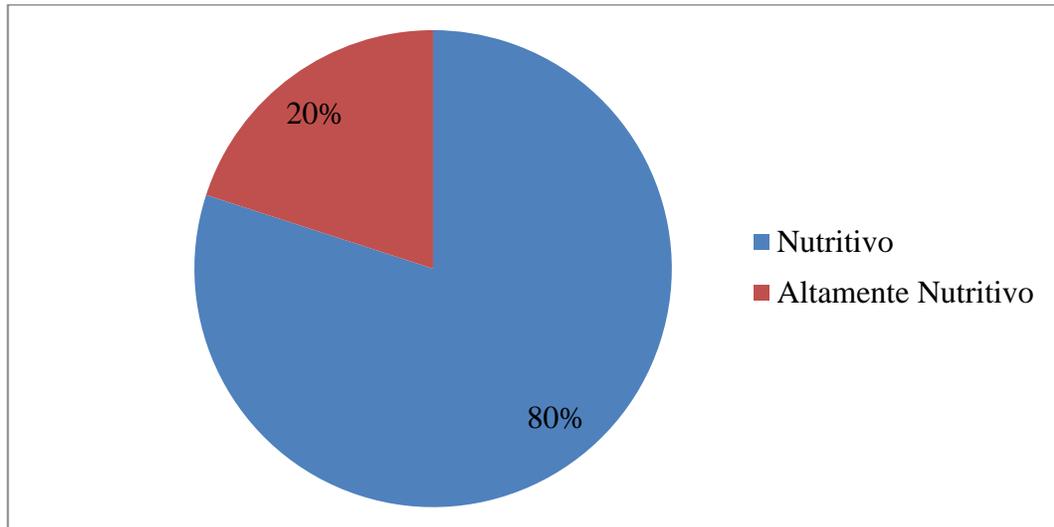
4.2. CONOCER EL IMPACTO SOCIAL DEL COMEDOR EN LA COMUNIDAD BARRIO COLINA DE LA ESPERANZA.

Tabla 12. Consideración de los alimentos ofrecidos por el comedor comunitario a los niños.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Poco Nutritivo	0	0%
Nutritivo	120	80%
Altamente Nutritivo	30	20%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

Grafica 12. Consideración de los alimentos ofrecidos por el comedor comunitario a los niños.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

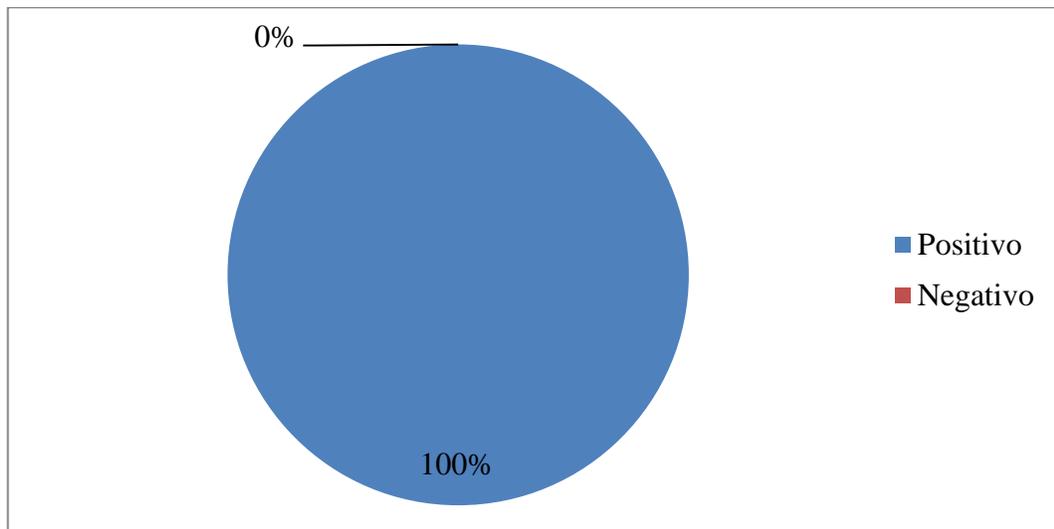
La mayor parte de los encuestados considera que los alimentos ofrecidos por el comedor son lo suficientemente nutritivos para una buena alimentación y crecimiento de los niños arrojando un 80% de aceptación entre los encuestados, por otra parte, solo un 20% considera que es altamente nutritivo.

Tabla 13. Impacto de la comunidad servidores del servidor en la población beneficiada.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Positivo	150	100%
Negativo	0	0%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

Grafica 13. Impacto de la comunidad servidores del servidor en la población beneficiada.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

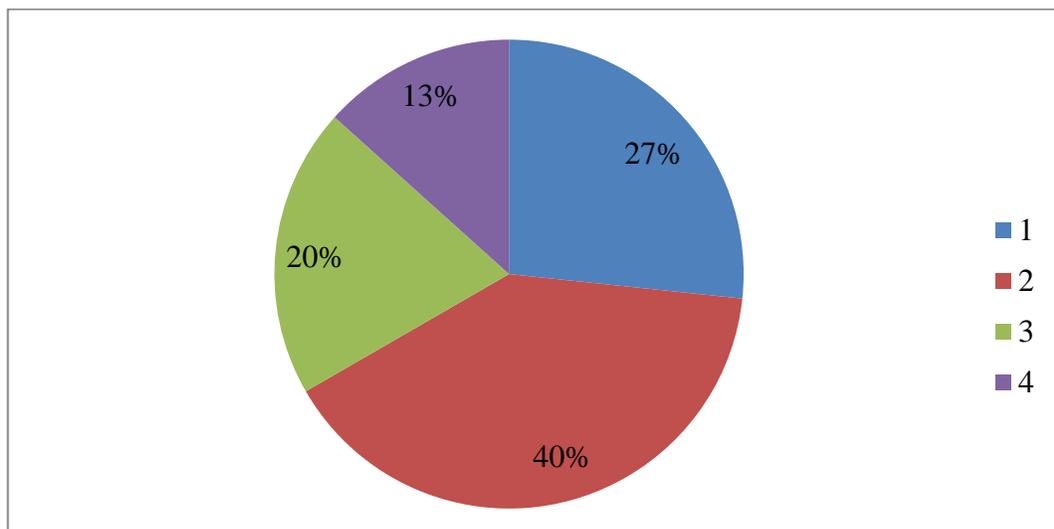
Según los encuestados considera que tienen un impacto social positivo con el 100% debido a la ayuda sin ánimo de lucro que les están prestando a las 150 familias de escasos recursos en el barrio colinas de la esperanza, trabajando cada día por mantener esta responsabilidad social, en consecuencia a lo anterior, se ha generado una gran acogida por parte de la comunidad.

Tabla 14. Número de niños beneficiados por núcleo familiar.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
1	40	27%
2	60	40%
3	30	20%
4	20	13%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

Grafica 14. Número de niños beneficiados por núcleo familiar.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

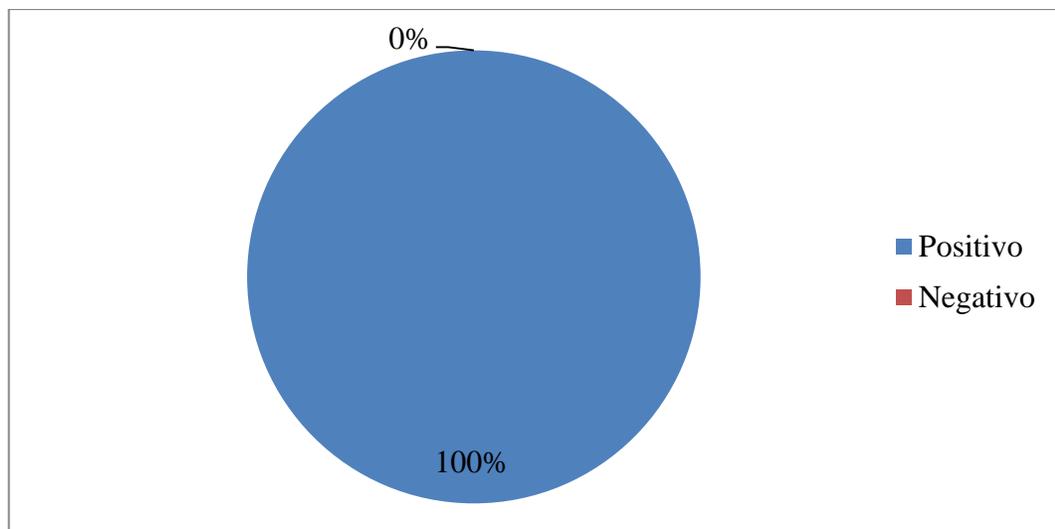
De acuerdo al trabajo de campo realizado con 150 núcleos familiares, el 40% equivalente a 60 familias tiene 2 niños utilizando el servicio del comedor, un 27% que equivale a 40 familias tienen 1 niño utilizando el servicio del comedor, un 20% que son 30 familias tienen 3 niños utilizando el servicio del comedor y un 13% que equivalen a 20 familias, tienen 4 niños beneficiándose del comedor.

Tabla 15. El impacto de la comunidad servidores del servidor en la población beneficiada.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Positivo	150	100%
Negativo	0	0%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

Grafica 15. El impacto de la comunidad servidores del servidor en la población beneficiada.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

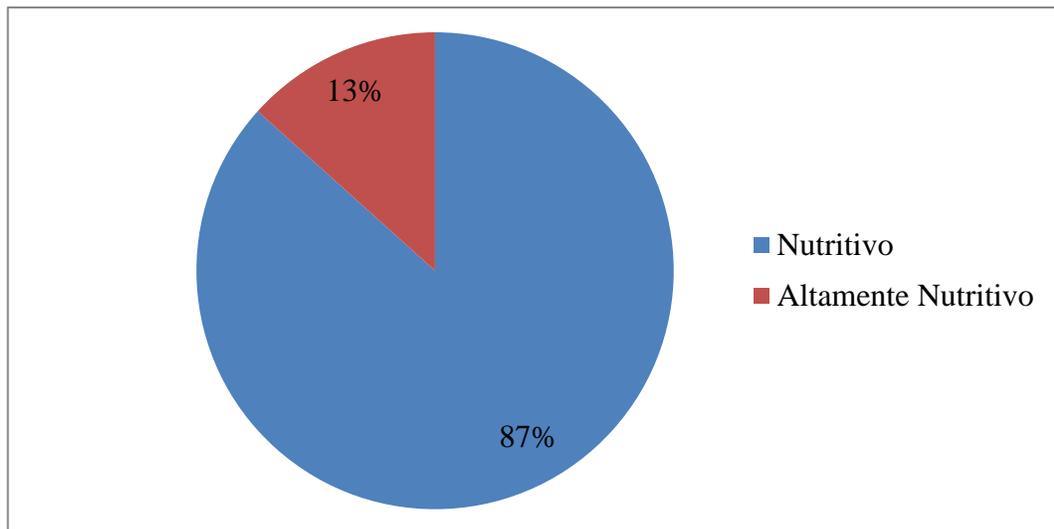
El impacto social es rotundamente positivo, en apreciación por parte de la comunidad, arrojando un 100% de aceptación, esto es logrado por los aportes que esta iniciativa ha brindado a cada uno de estas 150 familias vinculadas, otorgando la oportunidad a más de un niño de tener este beneficio tan importante dentro de su formación física, pues suple una alimentación altamente necesaria para cada uno de ellos.

Tabla 16. Consideración de los alimentos ofrecidos por el comedor comunitario a los niños.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Poco Nutritivo	0	0%
Nutritivo	130	80%
Altamente Nutritivo	20	20%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

Grafica 16. Consideración de los alimentos ofrecidos por el comedor comunitario a los niños.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

Los padres de las 150 familias consideran que los alimentos otorgados para sus hijos por el comedor comunitario son nutritivos, adecuados y de cantidades razonables para el crecimiento de ellos, por tal razón, esto tiene un 87% de aceptación entre la comunidad. Por el contrario existe un 13% que piensa de forma diferente, calificando la comida de altamente nutritiva.

ANÁLISIS

La encuesta aplicada a las 150 familias beneficiadas del comedor comunitario en el barrio colina de la esperanza, arroja una aceptación en general del servicio prestado por los Servidores del Servidor.

Es perceptible una discrepancia en algunos de los padres de familia, al considerar que se deban mejorar algunos aspectos dentro del comedor. Cada uno de ellos sabe que más de ser una institución sin ánimo de lucro, se trabaja con un sentido de labor social y ante eso se encuentran muy agradecidos.

Unas de las posibles soluciones que brindan para algunos de los inconvenientes internos del comedor referentes a la atención de los niños, es la colaboración de algunas madres con el ánimo de servir, que sean vinculadas al comedor para mejorar el tiempo de preparación y servicio de los alimentos, por ende mejora la falta de talento humano, teniendo en cuenta que son niños, deseosos de recibir su alimento.

Por otro lado el impacto social es altamente positivo, arrojando una aceptación por encima de todos los inconvenientes que se hayan presentado, esto se refleja gracias al compromiso y la voluntad que tienen los servidores del servidor frente al comedor, generando un grato agradecimiento por parte de las familias vinculadas.

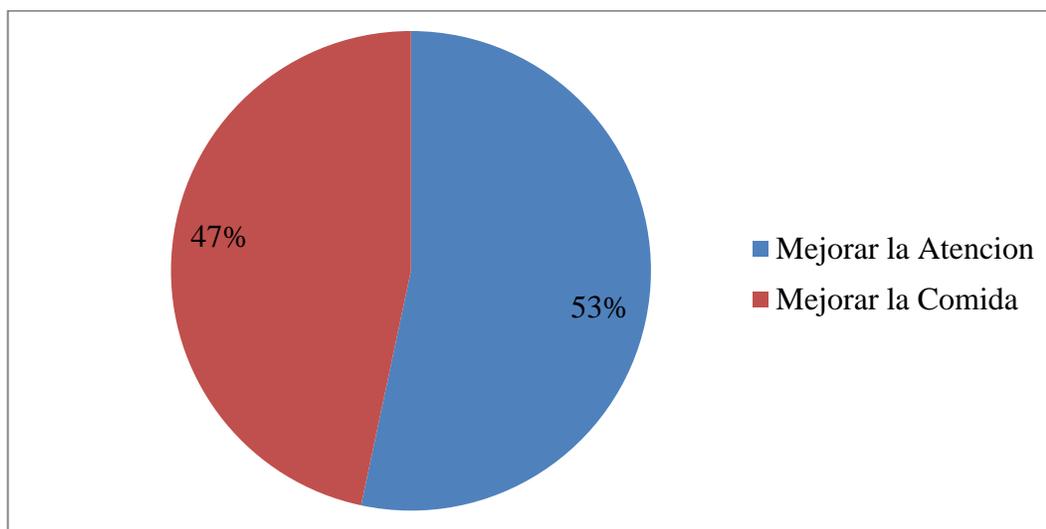
4.3. PROPONER ESTRATEGIAS QUE MEJOREN EL FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR MADRE TERESA DE CALCUTA.

Tabla 17. Como mejorar el funcionamiento del comedor.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Mejorar la Atención	80	53%
Mejorar la Comida	70	47%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

Grafica 17. Como mejorar el funcionamiento del comedor.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

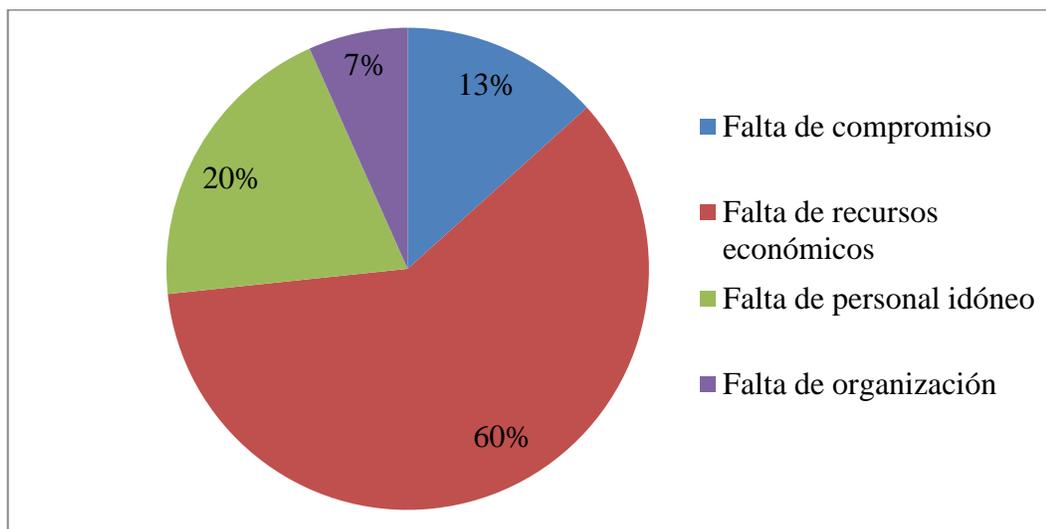
De acuerdo con los resultados obtenidos en esta pregunta, un 53% la comunidad piensa que deberían mejorar la atención del comedor para aumentar el grado de calidez y mejor ambiente en su funcionamiento. Por otra parte, un 47% que considera que deberían mejorar la comida, es decir, de pronto hacer variaciones en el menú. Estos aspectos hacen parte de lo que día a día se maneja en el comedor comunitario.

Tabla 18. Causas del mal funcionamiento del comedor comunitario.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Falta de compromiso	20	13%
Falta de recursos económicos	90	60%
Falta de personal idóneo	30	20%
Falta de organización	10	7%
Total	150	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

Grafica 18. Causas del mal funcionamiento del comedor comunitario.

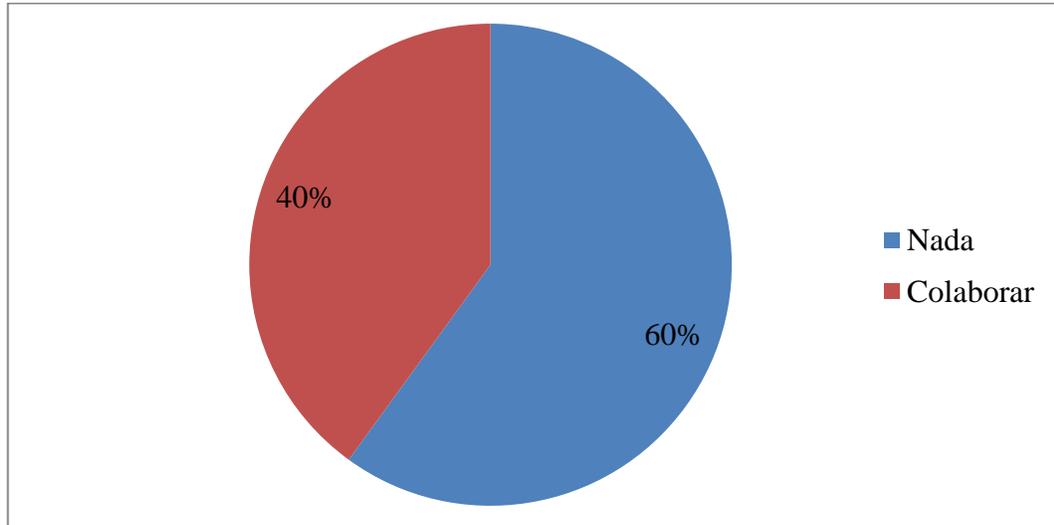


Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, Un 60% de los encuestados cree que el mal funcionamiento yace en la falta de recursos económicos, lo que genera en muchas ocasiones fallas en el servicio e incomodidades. Por otra parte, el 20% considera que es por falta de personal idóneo, y esto podría estar determinado por los recursos existentes para contratar al personal indicado. Seguidamente, un 13% piensa que es falta de compromiso respecto al servicio, pues las personas podrían mejorar su actitud frente a la labor que ejercen. Por último, un 7% opina que es por falta de una buena planeación, organización y coordinación de las actividades diarias.

Pregunta 3. Aspectos que consideran beneficiarios que debe mejorar el comedor.

Grafica 19. Aspectos que consideran beneficiarios que debe mejorar el comedor.

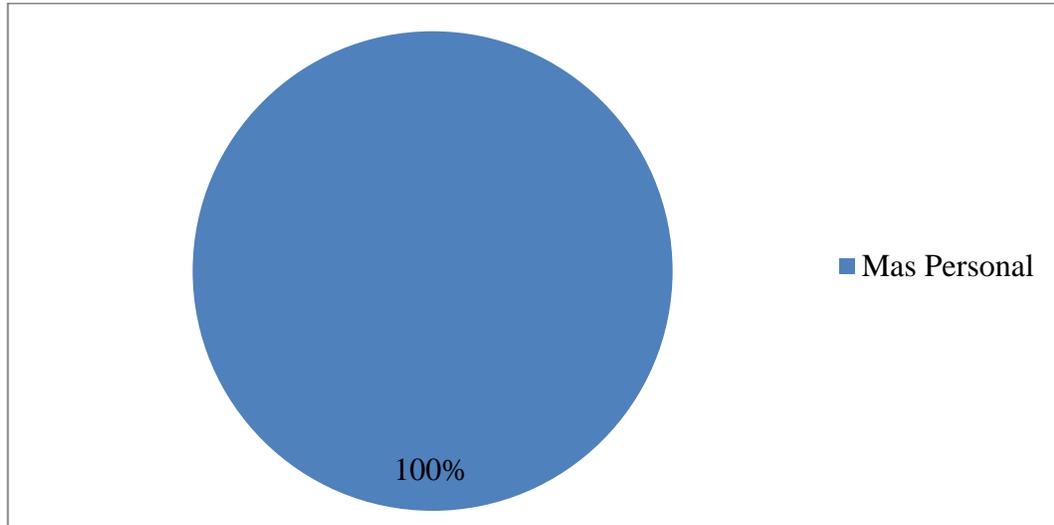


Fuente: Encuesta Aplicada a los Beneficiarios del Comedor.

90 de las 150 familias entrevistadas consideran que hasta el momento no es necesario cambiar nada. A diferencia de 60 familias, las cuales consideran que una forma de mejorar el servicio y la efectividad del mismo, es buscar algunas madres de la misma comunidad para colaborar en la preparación de los alimentos, de esta forma se podrían coordinar algunos aspectos y dar solución a algunos inconvenientes.

Pregunta 4. Aspectos que consideran beneficiarios que debe mejorar el comedor.

Grafica 20. Aspectos que consideran beneficiarios que debe mejorar el comedor.



Fuente: Encuesta Aplicada a los Servidores del Servidor.

Con un 100% los encuestados consideran que para mejorar el servicio, se debe contratar más personal, de esta forma se mejora la atención y su calidad, porque es alta la cantidad de niños que actualmente tiene el comedor. Esto muestra la discrepancia presente en la tabla y grafico cuatro (4), donde ese 47%, considera que sería un factor a mejorar, mas no, un problema.

ESTRATEGIAS

Crear un horario en el cual vinculen a las madres del barrio colina de la esperanza con el comedor, para la colaboración, con la preparación de los alimentos, de esta forma mejoraría el servicio prestado.

Buscar financiación, ya sea por medio de una entidad bancaria o por la alcaldía, para adquirir un establecimiento adecuado para prestar el servicio.

Reunir fondos, por medio de una cuota mensual asequible en el cual todos los servidores del servidor puedan aportar, y por medio de otras actividades como rifas, eventos, entre otros, para cubrir los gastos que este genere.

Crear una alianza estratégica con el SENA para que capacite y certifique a las personas que colaboran con el comedor, brindándoles cursos en cuanto a: manipulación de alimentos, cocina colombiana, servicio al cliente entre otros.

5. CONCLUSIONES

Con la presente investigación de mercados se pudo identificar que el comedor Madre Teresa de Calcuta, cuenta con el apoyo de Servidores providentes, que contribuyen económicamente para poder mantener la labor del comedor.

Por otra parte el recurso humano con el que cuenta el Comedor, está dado por servidores laboriosos y servidores pacientes los cuales se encargan de la adecuada preparación y suministro de los alimentos a cada uno de los niños.

Con respecto a la parte de capacidad instalada del comedor, este no cuenta con unas instalaciones adecuadas, debido a que su área es insuficiente para atender a todos los potenciales beneficiarios.

En cuanto al impacto social que ha tenido el comedor en este sector de la ciudad es positivo ya que se han visto beneficiados niños de escasos recursos que posiblemente no tienen un plato de comida cada día, de igual forma se puede determinar que la capacidad instalada limita en cierta manera que otros niños se vean beneficiados.

Por tal motivo es necesario plantear estrategias que permita ampliar la capacidad instalada del comedor para que más niños se vean cobijados con esta labor.

6. RECOMENDACIONES

Para poder mantener en el tiempo la labor del comedor madre teresa de Calcuta se requiere que más servidores se involucren económicamente para apoyar la sustentabilidad del comedor, a partir del compromiso y conciencia solidaria que tenga cada uno hacia el servicio que se presta.

Por otra parte es necesario recurrir a una entidad bancaria y solicitar un crédito que permita la compra de un espacio propio y propicio para la ampliación del comedor y así poder dar mayor cobertura a más niños.

Se hace necesario que las personas encargadas de la manipulación de alimentos sean capacitados para evitar posibles inconvenientes a la hora de ingerirlos.

BIBLIOGRAFIA

AGUIRRE, José Antonio. Los comedores comunitarios seis años después. En: Diario el Popular. Buenos Aires Argentina, enero 28 de 2008.

Universidad a distancia facultad de ciencias administrativas investigación de mercados

Autores: Álvaro Cifuentes rosa María Cifuentes compilación y adaptación de textos del centro superior de estudios empresariales narciso sabogal unidades 4 y 5 Santafé de Bogotá D.C 1995.

CATECISMO DE LA IGLESIA CATÓLICA 930. Código de Derecho Canónico 731 1 y 2.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991, p.10

CONGRESO DE LA REPUBLICA. Decreto 410 de 1971. Por la cual se expide el Código de Comercio. Editorial norma, 2001. p 5

CONGRESO DE COLOMBIA. Decreto 3075 de 1997 "reglamentación de las condiciones generales y específicas de los establecimientos que operan alimentos" Edición cupido. 2000. P 8

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 3075 de 1997. Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 9 de 1979 y se dictan otras disposiciones, Edición norma, 2000, p 7

DOSSIER. "En esta ciudad hay personas que pasan hambre" elaborado por la Plataforma Círculos del Silencio de Vitoria-Gasteiz

DEOBOLD B. VAN DALEN Y WILLIAM J. Meyer. Síntesis de Estrategia de la investigación descriptiva. Edición Mac Graw Hill. 2001. P 19

FISCHER DE LA VEGA, Laura. Mercadotecnia. Segunda edición. McGraw – Hill. México. 1996. p. 109

HERNANDEZ BUITRAGO, Jimena. Políticas Implementadas para garantizar la seguridad alimentaria en la ciudad de Bogotá 2000-2009. Bogotá. 2009. P 21

JIRALDO RODRIGUEZ, Julián Andrés. Los comedores comunitarios como estrategia de inclusión social en Bogotá, localidad mártires, barrio la favorita, 2006-2007. Universidad de la Salle. Bogotá. 2007. P 19

LAMB CHARLES, Hair Joseph y McDaniel Carl, Marketing, 8. Edición, de 2006, P. 586

SANCHEZ, María. “Autoconciencia: ¿Explicarla, reducirla, o negarla? Un análisis acerca de los fundamentos”. Universidad Nacional del Sur. 2011.

SAPAG SHAIN, Nassir Reinaldo. Preparación y evaluación de proyectos. Santiago: MacGraw – Hill. 1989. p. 276.

POPE, Jeoffre. Investigación de mercados. Barcelona: norma. 1998. p. 178.

REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 9 de 1979 Código Sanitario Nacional. Edición littio. 2011. P 7

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS

Mejoramiento de la Seguridad Alimentaria en el Hogar. [En línea]. Disponible en Internet En: <<http://www.fao.org/docrep/006/w0073s/w0073s13.htm>>, Capitulo 35.

MARKETING XXI. Concepto de investigación de mercados. [En línea]. [Citado EN 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.marketing-xxi.com/concepto-de-investigacion-de-mercados-23.htm>>, P 1

ACADEMIA. Capacidad operativa y total. [En línea] (2015), disponible en <http://www.academia.edu/9321409/CAPACIDAD_TOTAL_o_CAPACIDAD_OPERATIVA> p 1

ACCIONA. Impacto social. [En línea] (2015), disponible en <<http://www.acciona.com/es/sostenibilidad/sociedad/impacto-social/>>

GRANDES PYMES. Las estrategias. [En línea] (2015), disponible en <<http://www.grandespymes.com.ar/2015/11/01/que-es-una-estrategia-y-como-se-elabora-3/>> p 1

MUJERES DE EMPRESA. Glosario de términos contables. [En línea]. s.n. Actualizado en el 2009. s.n. s.l. Febrero de 2009. Febrero de 2009. [Citado el 15 de Diciembre de 2012]. Disponible en Internet En: <<http://www.mujeresdeempresa.com/finanzas/090305-glosario-contabilidad.asp>> p. 1 de 15.

ANEXOS

Anexo A. Formato de encuesta dirigido a los servidores del servidor del comedor colinas de la esperanza.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TECNOLOGIA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

Objetivo: Conocer las necesidades del comedor infantil comunitario Madre Teresa de Calcuta.

1. Las instalaciones se rigen a la normatividad necesaria para su debido funcionamiento

Si _____

No _____

¿Porque? _____

2. La capacidad instalada del comedor la ubica en:

Deficiente _____

Aceptable _____

Eficiente _____

3. La disponibilidad de los servicios públicos en el comedor es:

Frecuente _____

Escasa _____

Nula _____

Otro ¿cuál? _____

4. La disponibilidad del talento humano garantiza la atención a la demanda del servicio del comedor:

Si _____

No _____

¿Porque? _____

5. Los recursos para la elaboración de los alimentos del comedor infantil los obtienen a partir de.

A. Recursos propios _____

B. Personas Benefactoras _____

C. Instituciones benefactoras _____

D. Otros ¿cuál? _____

6. Como califica los alimentos ofrecidos a los niños del comedor infantil según la escala:

Poca nutritiva. _____

Nutritiva. _____

Altamente nutritivo. _____

7. De acuerdo al servicio que han venido prestando estiman la posibilidad de que el funcionamiento sea:

Diario. _____

Esporádico. _____

Otro _____

8. ¿Cuál considera usted que es el impacto que la Comunidad Servidores del Servidor tiene sobre la población infantil beneficiada?

Positivo. _____ Porque? _____

Negativo. _____ Porque? _____

9. ¿En el comedor se cuenta con las herramientas necesarias para la adecuada preparación de los alimentos?

Si _____, No _____

10. ¿Se cuenta con el lugar adecuado y cómodo para el consumo apropiado de los alimentos?

Sí _____ No _____

11. ¿Qué aspectos considera usted se debe mejorar para optimizar el servicios?

Anexo B. Formato de encuesta dirigido a los habitantes de la colina de la esperanza, en Ocaña, Norte de Santander.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TECNOLOGIA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

Objetivo: Conocer las necesidades del comedor infantil comunitario Madre Teresa de Calcuta.

1. De acuerdo al servicio que presta el comedor comunitario de la comunidad Servidores del Servidor. ¿Cuál es el concepto que usted tiene del mismo?

- A. Bueno
- B. Regular
- C. Malo
- D. Muy malo

2. Cuantos niños de su núcleo familiar se alimentan en el comedor infantil comunitario madre teresa de Calcuta.

- A. 1
- B. 2
- C. 3
- D. 4

3. Como cree que mejoraría el funcionamiento del comedor comunitario

- A. Mejorar la atención
- B. Mejorar la comida
- C. Otro _____

4. Cuales piensa que pueden ser las causas del mal funcionamiento del comedor comunitario

- A. Falta de compromiso
- B. Falta de recursos económicos
- C. Falta de personal idóneo
- D. Falta de organización

5. Considera que el personal que trabaja es idóneo para las actividades del comedor comunitario

- A. Si
- B. No

6. ¿Cuál considera usted que es el impacto que la Comunidad Servidores Del Servidor tiene sobre la población infantil beneficiada?

- A. Positivo ____ Porque? _____
- B. Negativo ____ Porque? _____

7. Como califica los alimentos ofrecidos a los niños del comedor infantil según la escala:

Poca nutritiva. ____

Nutritiva. ____

Altamente nutritivo. ____

8. ¿Se cuenta con el lugar adecuado y cómodo para el consumo apropiado de los alimentos?

Sí ____ No ____

9. ¿Qué aspectos considera usted se debe mejorar para optimizar el servicios?

Anexo C. Foto del comedor

