

**ESTUDIO DE MERCADO PARA LA AUTO SOSTENIBILIDAD DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA**

JEISON FERNANDO CANO VALENCIA

JESÚS ALBEIRO BASANTE BÁRCENAS



UNIVERSIDAD DEL VALLE- PALMIRA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PALMIRA- VALLE

2010

**ESTUDIO DE MERCADO PARA LA AUTO SOSTENIBILIDAD DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE
PALMIRA**

JEISON FERNANDO CANO VALENCIA

JESÚS ALBEIRO BASANTE BÁRCENAS

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar título de
administradores de empresas.**

Modalidad de la tesis: asesoría y consultoría.

ASESOR: MANUEL ALBERTO SALAZAR CASTILLO

UNIVERSIDAD DEL VALLE- PALMIRA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PALMIRA- VALLE

2010

Nota de aceptación:

El presente trabajo de grado titulado Estudio de Mercado para la auto- sostenibilidad del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira fue aprobado por el Director de Tesis de la Sede Regional Palmira así como de los Jurados, en cumplimiento de los requisitos exigidos por esta Institución para optar por el título de Administrador de Empresas.

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

La Universidad del Valle aclara que los contenidos, interpretaciones y conclusiones del presente trabajo son responsabilidad total de los autores. La universidad vela por el cumplimiento metodológico y los valores éticos profesionales.

Palmira- Valle, 10 de junio de 2010

DEDICATORIA

Dedico principalmente esta tesis a Dios quien me dio la sabiduría e inteligencia necesaria para afrontar cada uno de los momentos de mi vida.

Con mucho amor y cariño dedico esta tesis a mis padres:

A mi padre: Juan Fernando Cano Salazar, muchos agradecimientos por apoyarme en este proyecto de mi vida.

A mi madre: Marilú Valencia Gonzales, por ser la persona que me ha apoyado en cada uno de los momentos buenos y difíciles de mi vida, me ha dado la suficiente fortaleza para ser una persona llena de valores, y con su entrega total a los hijos se ha convertido en lo más lindo que tengo en el mundo.

A mi novia Lucero Quintero, por ser la mujer que amo, y es la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Dedico también este éxito académico a mis hermanos y a mi familia en general, para ellos demostrarle que se puede lograr lo que uno se propone con entrega y amor a las cosas.

Una dedicatoria muy especial a mi amigo del alma y del colegio Jovanny Alexis Peña Tabón, por brindarme desde la distancia una amistad pura y sincera, un lazo continuo para afrontar momentos buenos y malos.

“Profesional no es el que obtiene un título, sino el que sabe valorar a los demás por lo que son”. Anónimo.

Jeison.

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a Dios, por las lecciones de vida que me han hecho crecer y mejorar como ser humano, además de colocar en mi camino seres maravillosos que me han brindado su apoyo incondicional.

Igualmente con gran orgullo a mis padres que han estado conmigo y me han apoyado todo el tiempo.

A mi padre quien inculco en mi el sentido del trabajo y la responsabilidad enseñándome la perseverancia y a sobreponerme y superar los obstáculos que se nos pueden presentar.

A mi madre por ser la fuente principal de inspiración de todos mis logros representando el alma de la lucha y el esfuerzo.

Gracias por sus consejos de todo corazón.

Albeiro

AGRADECIMIENTOS

Agradezco ante todo al Señor Jesucristo, mi Señor y Dios, por enseñarme el camino correcto de la vida, guiándome y fortaleciéndome cada día con su Santo Espíritu.

A mis Padres y Hermanos por creer y confiar siempre en mí, apoyándome en todas las decisiones que he tomado en la vida.

Un agradecimiento muy especial al asesor y director de tesis Manuel Alberto Salazar Castillo, por su aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis.

A la Universidad del Valle, sus directivos, profesores y personal administrativo quienes se han esforzado para que esta siga siendo “La Mejor para los Mejores”

A mis compañeros y compañeras de clases, por las experiencias buenas y malas que juntos compartimos a lo largo de estos años.

A mi compañero de tesis Albeiro Basante, por ser la persona que estuvo en la construcción de esta tesis y que juntos afrontamos este paso final e importante.

A la Entidad Privada: Cámara de Comercio de Palmira- Centro de Conciliación, por la retroalimentación mutua en el proceso.

“La naturaleza hace que los hombres nos parezcamos unos a otros y nos juntemos; la educación hace que seamos diferentes y que nos alejemos”. Confucio.

Jeison

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer a Dios por su ayuda para lograr mis metas,

A mis padres y hermanas por su colaboración

Agradezco a nuestro asesor de tesis Manuel Alberto Salazar por su valiosa colaboración y orientación haciendo crecer y evolucionar este proyecto hasta su fin.

Agradezco a mi gran amigo y compañero de tesis Jeison Cano por todos los conocimientos que compartió conmigo y por su valioso tiempo dedicado a este trabajo de tesis

A la universidad del Valle sede Palmira, por formarme como un profesional en administración de empresas fue y será muy valioso los conocimientos adquiridos no solo académicamente sino también por sus docentes que infunden una formación humana e integral.

A la Entidad Privada: Cámara de Comercio de Palmira- Centro de Conciliación, por la retroalimentación mutua en el proceso.

Albeiro

CONTENIDO

	Pág.
Lista de tablas _____	1
Lista de figuras _____	7
Lista de anexos _____	10
Resumen _____	11
INTRODUCCIÓN _____	12
1. TITULO _____	16
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA _____	17
3. JUSTIFICACIÓN _____	18
4. OBJETIVOS _____	20
4.1 GENERAL _____	20
4.2 ESPECIFICO _____	20
5. MARCO TEÓRICO _____	21
5.1 MARCO CONCEPTUAL _____	21
5.2 MARCO REFERENCIAL _____	40
5.3 MARCO LEGAL _____	53
5.4 MARCO GEOGRÁFICO _____	61
6. DISEÑO METODOLÓGICO _____	64
6.1 TIPO DE ESTUDIO _____	64
6.1.1 Empírico _____	64
6.1.2 Descriptivo _____	65

6.2 TIPO DE INFORMACIÓN _____	66
6.2.1 Recolección de los datos de fuentes primarias _____	66
6.2.2 Objetivos específicos de la fuente primaria _____	67
6.2.3 Necesidad de información _____	67
6.3 DISEÑO Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA _____	69
6.3.1 Población _____	69
6.3.2 Unidad de muestreo _____	69
6.3.3 Unidad de análisis: muestra de población finita _____	70
6.3.4 Tamaño de la muestra _____	71
6.3.5 Variables _____	71
7. ESTUDIO DE MERCADO _____	72
7.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA _____	73
7.2 ANÁLISIS DEL SECTOR _____	78
7.2.1 Las cinco fuerzas competitivas de Porter _____	83
7.3 ANÁLISIS INTERNO (DOFA) _____	92
7.4 ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO _____	97
7.4.1 Entorno demográfico _____	97
7.4.2 Entorno social _____	104
7.4.3 Entorno económico _____	114
7.4.4 Entorno cultural _____	124
7.4.5 Entorno político _____	126
7.4.6 Entorno jurídico _____	128
7.4.7 Entorno tecnológico _____	130
7.4.8 Entorno ecológico _____	131
7.5 ANÁLISIS DEL SERVICIO _____	137
7.5.1 Análisis del precio _____	140
7.5.2 Análisis de la plaza _____	146
7.5.3 Análisis de la promoción _____	148

7. 6 ANÁLISIS DE LA DEMANDA _____	150
7.6.1 Mercado Objetivo _____	151
7.6.2 Perfil del consumidor _____	151
7.6.3 Posible demanda _____	152
7. 7 ANÁLISIS DE LA OFERTA _____	154
7. 8 ANÁLISIS DE LA FUENTE PRIMARIA: ENCUESTA _____	162
7.8.1 Variables _____	162
7.8.2 Criterios de inclusión _____	165
7.8.3 Criterios de exclusión _____	165
7.8.4 Técnicas de recolección de la información _____	165
7.8.5 Plan de recopilación de datos _____	167
7.8.6 Plan de procesamiento y análisis de los datos _____	169
7.8.7 Análisis de resultados por pregunta _____	174
7.8.8 Análisis general de los resultados _____	202
7.8.9 Cuantificación de la demanda _____	203
7. 9 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO _____	205
8. ESTUDIO TÉCNICO _____	213
8.1 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO ÓPTIMO DE LA EMPRESA _____	214
8.1.1 Capacidad instalada _____	214
8.1.2 Determinación del área real de la empresa _____	215
8.1.3 Análisis y determinación de la localización optima _____	216
8.1.4 Análisis en base a la demanda _____	216
8.1.5 Análisis en base suministros e insumos _____	216
8.2 LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DE LA EMPRESA _____	217
8.2.1 Macrolocalización _____	217
8.2.2 Microlocalización _____	219
8.3 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA Y DEL RECURSO HUMANO _____	220
8.4 DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE PALMIRA _____	221

8.5 DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN _____	231
8.6 MARCO LEGAL DE LA EMPRESA _____	234
9. ESTUDIO ECONÓMICO _____	235
9.1 COSTOS DE PRODUCCIÓN _____	236
9.2 COSTOS DE ADMINISTRACIÓN _____	237
9.3 GASTOS DE VENTAS _____	240
9.4 DETERMINACIÓN DEL INGRESO _____	241
9.5 PUNTO DE EQUILIBRIO _____	241
10. EVALUACIÓN ECONÓMICA _____	243
11. NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PROCESO _____	245
12. RECURSOS DISPONIBLES _____	246
13. CONCLUSIONES _____	247
14. RECOMENDACIONES _____	250
15. BIBLIOGRAFÍA _____	252
16. ANEXOS _____	255

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Determinación de la población _____	70
Tabla 2. Del Cálculo de la Muestra _____	70
Tabla 3. Análisis de la Atractividad del Mercado. _____	88
Tabla 4. Análisis del Mercado, Perfil Competitivo. _____	89
Tabla 5. Matriz del Perfil Competitivo. MPC _____	91
Tabla 6. Matriz FADO. (Fortalezas, Amenazas, Debilidades, Oportunidades) _____	93
Tabla 7. Matriz EFI (Evaluación de Factores Internos). _____	95
Tabla 8. Matriz EFE (Evaluación de Factores Externos) _____	96
Tabla 9. Población Censal y Proyecciones de Población años 2000 – 2008 _____	98
Tabla 10. Perímetro Urbano y rural del municipio. _____	98
Tabla 11. Natalidad años 2000 -2008. _____	99
Tabla 12. Proyecciones de Población para Palmira por Rango De edad años 2009 -2011 _____	102
Tabla 13. Promedio de edad Pro-conyugal. _____	103
Tabla 14. Nivel de alfabetismo. _____	105
Tabla 15. Asistencia a un establecimiento Oficial. _____	106
Tabla 16. Tipo de Estudio en curso. _____	107
Tabla 17. Numero de Establecimiento Educativos 2008. _____	107
Tabla 18. Distribución del Numero de personas encuestadas en	

la base de datos del sisben para años 2004-2008_____	107
Tabla 19. Datos estadísticos de Población, según comuna y Nivel Urbano 2007._____	108
Tabla 20. Datos estadísticos de población, según comuna y Nivel Rural 2007._____	108
Tabla 21. Tipo de Vivienda_____	109
Tabla 22. Parque automotor matriculado 2006- 2008. _____	112
Tabla 23. Clasificación de vehículos involucrados en los Accidentes 2008. _____	112
Tabla 24. Índice de precios al consumidor y al productor_____	117
Tabla 25. Producto Interno Bruto, según ramas de actividad._____	119
Tabla 26. Variación del salario años 1990 -2009_____	120
Tabla 27. Tasa de Desempleo a nivel Nacional 1990-2008._____	122
Tabla 28. Pertenencia Étnica. _____	124
Tabla 29. Climatología y superficie. _____	131
Tabla 30. Evaluación de factores externos del análisis de Macro entorno_____	136
Tabla 31. Tarifas máximas del servicio de Conciliación de Conflictos._____	142
Tabla 32. De las tarifas del centro de Conciliación de Palmira año 2010 _____	145
Tabla 33. Precios de los competidores._____	146
Tabla 34. Establecimientos bancarios 2008. _____	153
Tabla 35. De los Organismos que prestan el servicio de	

Conciliación: Comisaria de Familia. _____	154
Tabla 36. De los Organismos que prestan el servicio de Conciliación: Fiscalía. _____	155
Tabla 37. De los Organismos que prestan el servicio de Conciliación: Instituto de Bienestar familiar. _____	156
Tabla 38. De los Organismos que prestan el servicio de Conciliación: Notaria Primera. _____	157
Tabla 39. De los Organismos que prestan el servicio de Conciliación: Notaria Segunda. _____	158
Tabla 40. De los Organismos que prestan el servicio de Conciliación: Notaria Tercera. _____	159
Tabla 41. De los Organismos que prestan el servicio de Conciliación: Notaria Cuarta. _____	160
Tabla 42. De los Organismos que prestan el servicio de Conciliación: Jueces y Paces. _____	161
Tabla 43. Características Demográficas Sociales y Económicas _____	162
Tabla 44. Características Psicograficas: Factor Conciliación De Conflictos. _____	162
Tabla 45. Características Psicograficas: Factor transito. _____	164
Tabla 46. Características Psicograficas: Factor Bancos. _____	164
Tabla 47. Ponderación de los datos. _____	170
Tabla 48. Calculo de la muestra. _____	170
Tabla 49. Tabulación de los datos. _____	171
Tabla 50. Distribución Porcentual sobre el sexo al cual pertenece	

La población encuestada. _____	174
Tabla 51. Distribución Porcentual sobre la edad al cual pertenece	
La población encuestada. _____	175
Tabla 52. Distribución Porcentual sobre el estrato al cual pertenece	
La población encuestada. _____	176
Tabla 53. Distribución Porcentual sobre la variable: trabajo, según	
La población encuestada. _____	177
Tabla 54. Distribución Porcentual sobre el rango de dinero que	
Gana el mes, solo si trabaja. _____	179
Tabla 55. Distribución Porcentual sobre el nivel de estudio al cual	
Pertenece la población encuestada. _____	180
Tabla 56. Distribución Porcentual sobre el conocimiento del concepto	
de conciliación de conflictos, según población encuestada _____	182
Tabla 57. Distribución Porcentual sobre solicitud del servicio de	
Conciliación de conflictos, según población encuestada _____	183
Tabla 58. Distribución Porcentual sobre lugar acudir en caso de	
Conciliar un conflicto, según población encuestada _____	185
Tabla 59. Distribución Porcentual sobre la frecuencia al uso del	
Centro de Conciliación elegido, según población encuestada _____	187
Tabla 60. Distribución Porcentual sobre la disposición a pagar	
Por el servicio prestado. Según población encuestada _____	188
Tabla 61. Distribución Porcentual sobre la conformidad en la	
Conciliación del conflicto, según población encuestada _____	190
Tabla 62. Distribución Porcentual sobre factores a tener en cuenta	

En la selección del servicio de Conciliación de Conflictos_____	191
Tabla 63. Distribución Porcentual sobre accidente de tránsito	
Frecuencia del accidente, según población encuestada._____	193
Tabla 64. Distribución Porcentual sobre el organismo que le ha	
Colaborado en un accidente de tránsito._____	194
Tabla 65. Distribución Porcentual sobre preferencia del Organismo	
del tránsito, según población encuestada._____	196
Tabla 66. Distribución Porcentual sobre la alternativa en caso de	
Que ocurra un accidente de tránsito, según población encuestada._____	197
Tabla 67. Distribución Porcentual sobre conflictos	
Con una entidad financiera, según población encuestada._____	198
Tabla 68. Distribución Porcentual sobre causas que originaron	
El conflicto con una entidad financiera._____	200
Tabla 69. Distribución Porcentual sobre la disposición de llegar a una	
Conciliación, en caso de un conflicto con una entidad financiera._____	201
Tabla 70. Lista de conciliadores del centro de conciliación de la	
Cámara de Comercio de Palmira _____	227
Tabla 71. Tarifas máximas fijadas por decreto 4089/ 25 oct./2007._____	229
Tabla 72. Tarifas del centro de Conciliación de Palmira 2010_____	230
Tabla 73. Costos de Producción_____	236
Tabla 74. Ingresos de tarifa mínima, centro de Conciliación_____	236
Tabla 75. Costos de Administración_____	237
Tabla 76. Gastos de Oficina _____	237
Tabla 77. Gastos de Oficina del orden privado_____	237

Tabla 78. Gastos de Oficina del orden publico_____	238
Tabla 79. Activos fijos de Administración_____	238
Tabla 80. Depreciación de activos fijos de oficina_____	238
Tabla 81. Consumo de energía_____	239
Tabla 82. Consumo de agua_____	239
Tabla 83. Gastos totales de Administración_____	239
Tabla 84. Gasto en ventas_____	240
Tabla 85. Gasto total en ventas_____	240
Tabla 86. Costo total de operación_____	240
Tabla 87. Determinación de Ingresos sin Inflación_____	241
Tabla 88. Proyección de costos_____	241
Tabla 89. Punto de equilibrio_____	241
Tabla 90. Estado de Resultados_____	242
Tabla 91. VPN con inflación_____	243

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Sobre el Procedimiento Conciliatorio_____	29
Figura 2. Del Diseño metodológico, esquema del estudio_____	68
Figura 3. Fórmula para la determinación de la Muestra_____	70
Figura 4. Empresas de Palmira, Según Actividad Económica- 2008_____	81
Figura 5. Sobre el Total de Conciliaciones, Valle del Cauca_____	82
Figura 6. Las Cinco fuerzas del modelo de Porter_____	83
Figura 7. Colombia esperanza de Vida censo 1951-2005_____	104
Figura 8. Grafico. Asistencia Escolar en Palmira_____	106
Figura 9. Grafico. Tipo Vivienda_____	109
Figura 10. Grafico Hogares según Número de personas_____	109
Figura 11. Empresas de Palmira, según tamaño 2008_____	114
Figura 12. Del ciclo de vida del servicio de Conciliación_____	139
Figura 13. Resultados de la prestación del servicio de Conciliación_____	139
Figura 14. Promoción utilizada por el centro de Conciliación de Palmira_____	149
Figura 15. Sobre el sexo al cual pertenece la población encuestada_____	174
Figura 16. Sobre la edad al cual pertenece la población encuestada._____	175
Figura 17. Sobre el estrato según, población encuestada_____	176
Figura 18. Sobre la variable si trabaja, según, población encuestad_____	177

Figura 19. Sobre la Variable si trabaja ¿Cuánto gana mensual? Según, población encuestada_____	178
Figura 20. Sobre el nivel de estudio de la población encuestada_____	180
Figura 21. Sobre el conocimiento de Conciliación de Conflictos_____	181
Figura 22. Sobre la solicitud del servicio de Conciliación de Conflictos_____	183
Figura 23. Sobre el lugar acudir en caso de conciliar un conflicto_____	185
Figura 24. Sobre la frecuencia al uso del Centro de Conciliación elegido, según población encuestada._____	186
Figura 25. Sobre la disposición a pagar por el servicio prestado._____	188
Figura 26. Sobre cuanto estaría dispuesto a pagar_____	188
Figura 27. Sobre la conformidad en la Conciliación del conflicto_____	189
Figura 28. Sobre factores a tener en cuenta en la selección del centro de Conciliación._____	191
Figura 29. Sobre servicio de conciliación de conflictos de tránsito._____	192
Figura 30. Sobre frecuencia del accidente de tránsito_____	192
Figura 31. Sobre el organismo que le ha colaborado en un Accidente de tránsito _____	194
Figura 32. Sobre preferencia del organismo de tránsito_____	196
Figura 33. Sobre la alternativa en caso de un accidente de tránsito_____	197
Figura 34. Sobre conflictos con entidad financiera._____	198
Figura 35. Sobre causas que originaron el conflicto con la entidad financiera._____	199
Figura 36. Sobre la disposición de llegar a un acuerdo con Una entidad financiera_____	201
Figura 37. Ubicacion: a. en el mundo. b. en el Colombia_____	217
Figura 38. Ubicacion Valle del cauca_____	218

Figura 39. Microlocalizacion de la empresa_____	219
Figura 40. Organigrama de la empresa._____	220
Figura 41. Procedimiento – flujograma de proceso de conciliación._____	233
Figura 42. Procedimiento conciliatorio_____	234

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
1. Cartas de intención: Constancia para presentación de trabajo de grado, modalidad Asesoría y Consultoría. Empresa – Universidad. _____	256
2. Carta de intención: Constancia de Aplicación y Recolección de datos ante Organismos Públicos y Privados. Bajo Modalidad: Asesoría y Consultoría. Estudio de Mercado. _____	257
3. encuesta _____	258
4. encuesta para los organismos oferentes. _____	261
5. Graficas dadas por el centro de Conciliación _____	262
6. Promoción utilizada en la Cámara de Comercio de Cali/ folletos. _____	263
7. flujograma del centro de conciliación _____	264
8. Fotos de la cámara de comercio de Palmira y sus instalaciones en la prestación del servicio de conciliación de conflictos _____	265
9. acta de reunión ante el centro de conciliación; motivo de avance en el estudio. _____	267
10. cotizaciones para el estudio técnico _____	268
11. presupuesto que invierte el centro de conciliación al año 2010 _____	269
12. fotos de la cámara de comercio de Cali: centro de conciliación _____	270

RESUMEN

El presente Estudio de Mercado ha sido elaborado con el objetivo de establecer unas estrategias de posicionamiento y proyección que permitan la auto-sostenibilidad del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira. A su vez hacer un análisis de la prestación del servicio de Conciliación de Conflictos por esta entidad en todos sus niveles, refiriéndose a ello la evaluación de un proyecto en sus 4 estudios: Estudio de Mercado, Estudio Técnico, Estudio Económico y Estudio Evaluativo.

En el estudio de Mercado lo que se pretende básicamente es proyectar la oferta y la demanda de los servicios del Centro del Conciliación de Palmira. Así mismo Identificar nuevas oportunidades en la prestación del servicio con unas estrategias de marketing, que se adapten a las condiciones de la empresa, y de su posición competitiva, que se encuentra en un proceso de crecimiento y de posicionamiento en el mercado. Con el estudio técnico se pretende evaluar si la infraestructura actual posibilita la ampliación de los servicios del Centro del Conciliación de Palmira. Además se pretende analizar y determinar aquellas variables que permitan explicar el funcionamiento y la operatividad del centro de conciliación.

En el estudio económico, se proyecta con los mínimos costos que pueda contraer el Centro de Conciliación de Palmira, frente a unos ingresos que se pueden percibir si se pone en marcha las estrategias de difusión y promoción adecuada, para el posicionamiento del centro de conciliación,

La evaluación económica permite demostrar una viabilidad en el proyecto.

Palabras claves: ESTUDIO DE MERCADO; ESTRATEGIAS DE MARKETING; POSICIONAMIENTO Y PROYECCIÓN; POSICIÓN COMPETITIVA; ESTUDIO TÉCNICO Y DE OPERATIVIDAD; ESTUDIO ECONÓMICO; PROYECCIÓN DE COSTOS MÍNIMOS; EVALUACIÓN ECONÓMICA; VIABILIDAD DEL PROYECTO.

INTRODUCCIÓN

El presente Estudio de Mercado ha sido elaborado con el objetivo de esquematizar, precisar unas estrategias de posicionamiento y proyección que permitan la auto-sostenibilidad del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira. A su vez se hace un análisis de la prestación del servicio de Conciliación de Conflictos por esta entidad en todos sus niveles, refiriéndose a ello la evaluación de un proyecto en sus 4 estudios: Estudio de Mercado, Estudio Técnico, Estudio Económico y Estudio Evaluativo. Considerando de manera especial el estudio de Mercado.

La primera parte de la presente investigación es el estudio de Mercado, donde se tiene como objetivo central el determinar la oferta y la demanda de los servicios del Centro del Conciliación de Palmira, así como el análisis de los precios, el estudio de la comercialización, y previamente un análisis del sector, del ambiente interno y del macro entorno.

También se debe tener en cuenta, en esta parte del estudio el conocimiento del servicio y sus características, que van en función de la satisfacción del cliente y de lo que este desea, a partir de ella se determina una población objetivo que pueda demandar el servicio, lo que en ultimas va servir para poder identificar y definir las oportunidades y problemas de mercado, particularmente en el servicio de Conciliación prestado por la Cámara de comercio de Palmira . Dicho de otra manera el estudio de mercado es una herramienta que nos va permitir y facilitar la obtención de datos, de fuentes primarias como la encuesta y la observación directa, y el empleo de fuentes secundarias como investigaciones previas y datos estadísticos, que finalmente serán analizados, procesados mediante herramientas estadísticas y así obtener como resultados la cuantificación de la demanda y de la oferta.

Es fundamental comprender esta primera parte de la investigación, para conocer del servicio de conciliación de conflictos que presta la Cámara de Comercio y la posibilidad de esquematizar un modelo de estrategias de marketing, que se adapten a las condiciones de la empresa, y de su posición competitiva, que se encuentra en un proceso de crecimiento y de posicionamiento en el mercado.

La segunda parte del estudio es la parte técnica, donde se encontraran aspectos como los siguientes: determinación del tamaño óptimo de la empresa, determinación de su localización, análisis administrativo y conformación de los recursos humanos y logísticos que permiten el funcionamiento del centro de Conciliación de Palmira, en esta parte se plantea como propósito central: Evaluar si la infraestructura actual posibilita la ampliación de los servicios del Centro del Conciliación de Palmira.

La determinación del tamaño óptimo representara la capacidad instalada de la empresa para atender los clientes y consumidores del servicio de conciliación, así mismo la localización de la empresa, está fundamentada en que tan estratégica esta la empresa para atender dicha demanda, dado unos costos del recurso humano, de recurso operativo que permite la prestación del servicio de manera satisfactoria ante los clientes. Es aspecto administrativo y legal permitirá conocer la conformación de una estructura formal y organizada de la empresa.

La tercera parte del presente estudio es la parte económica, y está fundamentada en el propósito central: de la realización de un estudio económico, que permita ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirvan de base para la evaluación económica.

Comienza con la determinación de costos totales, como los costos operativos, de ventas y administrativos, posteriormente se pasara una determinación de depreciación y amortización de activos, el capital de trabajo que se utilizara, la inversión inicial. Otros aspectos que sirven para la siguiente etapa, son la

determinación de la tasa de rendimiento mínima aceptable y el cálculo de flujos netos de efectivo. Ambos cálculos se determinan bajo la base con financiamiento o sin financiamiento, y se desprende de un estado de resultados y un balance general.

La última etapa del presente estudio, es la Evaluación Económica, donde tiene como objetivo central: Evaluar la factibilidad de la nueva oferta de servicios que prestaría el Centro de Conciliación de Palmira.

Se presenta en esta última fase, datos obtenidos en la etapa económica y que servirán para evaluar el valor del dinero en el tiempo, como son la tasa de interna de rendimiento y el valor presente neto. Esta parte es fundamental, pues es la que al final permite decidir la implantación del proyecto.

Finalmente en el desarrollo de cada una de las etapas se encuentra inmersa la realización de un trabajo de campo arduo y de mutuo aprendizaje, donde se utiliza la investigación en fuentes secundarias y primarias, así como también el manejo de datos estadísticos y en casos prácticos contextualizados, aspectos importantes del mercado actual y real y opiniones económicas respecto al tema, fueron la que finalmente dieron el valor agregado al presente estudio, es por ello que es tan importante conocer las dimensiones del concepto, sus características y su práctica, ello debido a la aplicación en el campo del Derecho, así mismo relacionar toda una terminología y unos procesos a llevar en el campo administrativo.

Esta parte final se dedica a conocer, de manera preliminar el concepto de conciliación de Conflictos, de una manera general y específica.

De manera general la conciliación de conflictos se le ha entendido como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, donde en Colombia se hace obligatorio la figura del Estado, para velar por los Derechos y deberes de todos sus ciudadanos, así mismo la armonía, paz y convivencia entre los mismos. A

partir de ello se puede establecer, que el Estado está obligado al cumplimiento de estos derechos, que subyacen a su vez en la Constitución política del país, pero que ocurre ¿Cuándo el Estado se encuentra saturado de estos conflictos entre particulares?, es allí donde se crea la figura jurídica del centro de Conciliación, vigilado por un ente del estado como lo es el Ministerio del Interior y de justicia, bajo el propósito de descongestionamiento de procesos judiciales.

De manera específica y de acuerdo con lo anterior, los centros de conciliación según (MONTROYA SÁNCHEZ: 2006)¹; son instituciones que cumplen una función pública, autorizadas por el Ministerio del Interior y de Justicia, que coadyuvan a la administración de justicia y prestan a los conciliadores los recursos logísticos, físicos, técnicos y financieros necesarios para el desarrollo de sus funciones. Existen dos clases de centros de conciliación. El primero, corresponde a los creados por consultorios jurídicos de las facultades de derecho y, el segundo a los organizados por asociaciones, fundaciones, agremiaciones, corporaciones y cámaras de comercio.

Los centros de conciliación, son el espacio dispuesto por personas de derecho público o privado con el fin de enfocar en éste una herramienta pacífica y equitativa capaz de solucionar los problemas que puedan presentar los habitantes de la Región en la que se encuentren ubicados.²

¹ MONTROYA SÁNCHEZ, Miguel Ángel. La conciliación en el proceso de transformación del conflicto. A propósito de la conciliación en el Centro de conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez". Medellín, Centro de investigaciones de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad de Antioquia, 2006. p. 13.

² IBID, p. 13.

1. TITULO

Este proyecto tiene como titulo el siguiente:

“ESTUDIO DE MERCADO PARA LA AUTO SOSTENIBILIDAD DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA”.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a los resultados obtenidos por el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira, en el cual durante los periodos comprendidos entre enero de 2007 y 2008 sus ingresos fueron inferiores a los egresos, se evidencia la necesidad de aumentar la frecuencia en el uso de los servicios que presta el centro de Conciliación o la ampliación de los servicios para una mayor cobertura de la población atendida, (Ver anexos 3) .

De lo anterior se extracta el siguiente problema:

“¿Qué estrategias de mercado se deben utilizar para que el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira sea auto-sostenible?”

3. JUSTIFICACIÓN

Con el propósito de fortalecer la relación Universidad- Empresa, de contribuir al mejoramiento del desempeño de las organizaciones sea públicas o privadas de la región y de ayudar a la formación integral del estudiante en los muy distintos campos dentro de la modalidad de asesoría y consultoría empresarial, se prestara ayuda profesional a las organizaciones, en este caso el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira, donde se dispondrán la aplicación de conceptos y técnicas de diferentes prácticas administrativas al servicio o solución de una necesidad específica, relacionada con su desempeño organizacional.

Es así como el 27 de julio de 2009 y dirigido a la doctora María Fernanda Ayala, coordinadora de la facultad de administración de empresas Universidad del Valle- sede Palmira (La Carbonera, Barrio Zamorano), se dispone a la petición y colaboración, para un servicio de asesoría y consultoría a la organización: Centro de Conciliación- Cámara de Comercio, el cual se argumentara y se desarrollara de la siguiente manera:

La Cámara de Comercio de Palmira, respondiendo al Plan de Desarrollo Estratégico y de descentralización de los servicios, entre ellos el del Centro de Conciliación y en aras de cumplir con el compromiso de colaboración con la convivencia pacífica, requiere la formulación de un Plan de Mercadeo que garantice su auto sostenimiento y proyección en la ciudad y su área de influencia.

El Centro de Conciliación atiende los requerimientos legales y del Ministerio de Interior y de Justicia, para la prestación de los servicios de Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos en Conciliación, en los Municipios del área de nuestra Jurisdicción y para obtener la autorización por parte del Ministerio de Interior y Justicia, y de prestar el servicio conforme con la ley y en cumplimiento de los requisitos, se hace necesario el desarrollo este estudio.

En este sentido, la Cámara de Comercio de Palmira acude a la Universidad del Valle Sede Palmira, como institución reconocida por la Asesoría que ofrecen sus estudiantes de último semestre de Administración de Empresas en calidad de trabajo de grado, para que por su conducto se designe a estudiantes que desarrolle el Plan de Mercadeo del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira.

Se agradece de antemano la atención y colaboración prestada, para fortalecer los lazos Universidad – empresa. Cordialmente María Elvia Velásquez, Directora del Centro de Conciliación-Cámara de Comercio Palmira.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio y un plan de mercadeo con unas estrategias de posicionamiento y proyección que permitan la auto-sostenibilidad del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un estudio de mercado que permita proyectar la oferta y la demanda de los servicios del Centro del Conciliación de Palmira.
- Identificar nuevas oportunidades en la prestación de servicios.
- Evaluar si la infraestructura actual posibilita la ampliación de los servicios del Centro del Conciliación de Palmira.
- Realizar el estudio económico del proyecto.
- Evaluar la factibilidad de la nueva oferta de servicios que prestaría el Centro de Conciliación de Palmira.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 MARCO CONCEPTUAL

En una de sus acepciones, el Diccionario de *la Real Academia Española* define el vocablo conflicto como el momento en que la batalla es más dura y violenta. Esta definición se acerca bastante al entendimiento que se tiene de éste en el imaginario social, así como vulgarmente se suele confundir a la conciliación con conflicto. La conciliación es asumida por el común de la gente, como un asunto problemático, un impasse molesto que hay que saldar y una citación a una audiencia de conciliación, por ejemplo, como sinónimo de choque o confrontación que generalmente se quiere evitar.

Hay que tener en cuenta la concepción del conflicto asumido desde el enfoque social (Ruiz Restrepo, 2004)³. Dice éste que el conflicto:

Debe asumirse como una relación social, como un 'elemento vinculante' entre partes, es decir, como cualquier otra forma de interrelación entre dos o más sujetos, en los que cada uno actúa como referencia del otro para sus acciones y respuestas (acción-reacción). Cuando entre los miembros de un grupo, en el cual existe la tendencia a reprimir sus conflictos, de todas maneras se presentan diferencias, ellas se manifiestan de manera muy intensa e incluso violenta, pues reviven todos los conflictos a los que se negó previamente su expresión. La satisfacción de las necesidades jalona pues al conflicto, el cual se presenta en medio de luchas por realizar y obtener ciertas 'posiciones' frente a los demás. Para ello se pone en juego toda la formación individual, la adhesión a valores y grupos y por supuesto el cálculo de poder por parte de los actores. Cada sujeto es referente motivacional y de valores para el otro.

³ RUIZ RESTREPO, Jaime. A propósito del conflicto. En: Universidad de Antioquia, Tratamiento de conflictos. Autor corporativo, Medellín, Editorial Universidad de Antioquia, 2005, p. 11-62

La conciliación en el propósito señalado, la definimos como una forma alternativa a la vía judicial de resolver conflictos. Es un mecanismo que propicia un espacio diferente, amplio, incluyente, de libre discusión y democrático en donde a través de una actitud dialógica y de respeto mutuo las partes intentan reconocerse en igualdad de condiciones para efectos de buscar e intentar dar una solución al conflicto que les afecta con apoyo de un tercero imparcial, denominado conciliador, quien les servirá de puente y de facilitador en su proceso comunicacional con miras a señalar nuevas rutas de abordaje de los conflictos (Montoya Sánchez y otros, 2004)⁴. Legalmente está definida como un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

La ley 640 de 2001 ha clasificado a la conciliación en extrajudicial y judicial. Respecto de la primera refiere que es la que se lleva a cabo antes o por fuera de un proceso judicial y de la segunda, la que se realiza dentro de un proceso judicial. Por las circunstancias que detallamos seguidamente, sin que sean las únicas o definitivas, consideramos que la conciliación extrajudicial es la que más se ajusta a los objetivos o propósitos que dicho mecanismo persigue, cual es el de que las partes conflictuadas hallen directa, abierta, dialógica y democráticamente la solución justa a su conflicto. Primero, porque la solución se negocia ante un tercero desprovisto de toda facultad de fallar y libre de toda presión de un asunto más para descongestionar y, segundo, porque el espacio judicial provisto para llevar a efecto la conciliación no es el más idóneo ni en el aspecto físico ni en el aspecto actitudinal desplegado por el juez conciliador. Así, el lugar para la conciliación no es el despacho judicial; pues, aún con la certeza de que teóricamente se está frente a la figura legalmente creada de la conciliación, ante el juez ésta se descuaderna o desnaturaliza, pierde sus atributos, el juez generalmente utiliza antitécnicamente la conciliación, prejuzga, no desea escuchar

⁴ MONTOYA SÁNCHEZ, Op. Cit., p. 13.

el real interés de las partes, desea finiquitar prontamente "otro asunto" y termina por decidir conciliadamente el objeto litigioso del proceso. Así lo aprecian Ortuño y Hernández (2007)⁵, dando a conocer curiosamente, pero muy propiamente, la conciliación judicial como una forma heterocompositiva, cuando al referirse a la conciliación, dicen que se debe distinguir o remarcar la diferencia entre ésta y otras técnicas o figuras conceptualmente afines, pero muy diferentes metodológicamente, como lo son el arbitraje, la negociación y la mediación como mecanismos alternativos de resolución de conflictos. La confusión de estas tres instituciones genera muchos problemas, y conviene precisar qué función cumple cada una, no sin antes hacer mención de las formas legales de solución de conflictos.

⁵ ORTUÑO MUÑOZ, José-Pascual y HERNÁNDEZ GARCÍA, Javier. Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal. Documento de trabajo 110/2007 (www.solomediacion.com/Fitxers/Web43330/DOCUMENTOALTERNATIVAS.pdf.)

M.A.S.C. Mecanismos alternativos de solución de conflictos

¿Qué son los mecanismos alternativos de solución de conflictos (m.a.s.c.)?

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (M.A.S.C.) son diferentes posibilidades que tienen las personas envueltas en una controversia para solucionarla sin la intervención de un juez. Así, los M.A.S.C. son una opción para resolver conflictos de una forma ágil, eficiente y eficaz con plenos efectos legales⁶.

“**La conciliación** es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.”

“**La conciliación** es un procedimiento con una serie de etapas, a través de las cuales las personas que se encuentran involucradas en un conflicto desistible, transigible o determinado como conciliable por la ley, encuentran la manera de resolverlo a través de un acuerdo satisfactorio para ambas partes.”

Además de las personas en conflicto, esta figura involucra también a un tercero neutral e imparcial llamado conciliador que actúa, siempre habilitado por las partes, facilitando el dialogo entre ellas y promoviendo formulas de acuerdo que permitan llegar a soluciones satisfactorias para ambas partes.

Desde una perspectiva diferente además de ser un procedimiento, la conciliación es un acto jurídico en el cual intervienen sujetos con capacidad jurídica y distintos intereses y en donde su consentimiento y voluntad están dirigidos directamente a dar por terminada una obligación o una relación jurídica, a modificar un acuerdo existente o a crear situaciones o relaciones jurídicas nuevas que beneficien a ambas partes.

⁶ MINISTERIO DEL INTERIOR Y JUSTICIA. Mecanismos Alternativos de Solucion de Conflictos [Sitio en Internet]. Disponible en: [http:// www.conciliacion.gov.co/scielo.php?pid=S003612356&script=sci_arttext](http://www.conciliacion.gov.co/scielo.php?pid=S003612356&script=sci_arttext)
Consultado: septiembre 27 de 2009.

De esta manera, la visión de la conciliación como institución jurídica la enmarca dentro de una nueva forma de terminación de procesos judiciales que actúa con independencia y autonomía de este trámite y que consiste en intentar ante un tercero neutral un acuerdo amigable que puede dar por terminadas las diferencias que se presentan. Se constituye así esta figura en un acto jurídico, por medio del cual las partes en conflicto se someten antes de un proceso o en el transcurso de él, a un trámite conciliatorio con la ayuda de un tercero neutral y calificado que puede ser el juez, otro funcionario público o un particular a fin de que se llegue a un acuerdo que tendrá los efectos de cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo.

Es importante detenerse en los efectos del acuerdo conciliatorio con el fin de hacer claridad sobre sus alcances: En primer lugar, el acta de conciliación hace tránsito a cosa juzgada, es decir que los acuerdos adelantados ante los respectivos conciliadores habilitados por ley, aseguran que lo consignado en ellos no sea de nuevo objeto de debate a través de un proceso judicial o de otro mecanismo alternativo de solución de conflictos. El efecto mencionado busca darle certidumbre al derecho y proteger a ambas partes de una nueva acción o una nueva sentencia, es la renovación de la autoridad del acuerdo conciliatorio que al tener la facultad de no volver a ser objeto de discusión, anula todos los medios de impugnación que puedan modificar lo establecido en él.

De otra parte el acta de conciliación presta mérito ejecutivo dentro de los términos de los artículos 78 del Código Procesal del Trabajo y 66 de la Ley 446 de 1998, esto es que cuando el acta de conciliación contenga una obligación clara, expresa y exigible, será de obligatorio cumplimiento para la parte que se imponga dicha obligación. En caso de incumplimiento total o parcial de lo acordado por parte de uno de los conciliantes, la autoridad judicial competente podrá ordenar su cumplimiento conforme a lo dispuesto en la Ley 446 de 1998, dando efectividad a los acuerdos.

En general la conciliación se presenta como una oportunidad que la ley otorga a las partes para que restablezcan sus ánimos a través de una figura que puede ser de carácter judicial o extrajudicial y a la que voluntariamente se someten a raíz de un conflicto con el fin de darle existencia a un acto siempre que los derechos sean susceptible de transacción, desistimiento o conciliación.

De manera concluyente podemos decir que la conciliación es una manera de resolver de manera directa y amistosa los conflictos que surgen de una relación contractual o que involucre la voluntad de las partes, con la colaboración de un tercero llamado conciliador, de esta manera se da por terminadas sus diferencias, suscribiendo lo acordado en un acta conciliatoria.

Características

La conciliación como acto de administración de justicia es:

- **Solemne:** por cuanto la ley exige la elaboración de un acta de conciliación con la información mínima establecida en el artículo 1 de la Ley 640 de 2001.
- **Bilateral:** es bilateral porque el acuerdo conciliatorio al que llegan las partes impone obligaciones a cada una de ellas.
- **Onerosa:** generalmente la conciliación conlleva acuerdos y prestaciones patrimoniales para ambas partes o por lo menos para una de ellas.
- **Conmutativa:** porque las obligaciones que surgen del acuerdo conciliatorio son claras, expresas y exigibles; no admite obligaciones aleatorias o imprecisas.
- **De libre discusión:** porque el acuerdo conciliatorio al que llegan las partes es el resultado de discusiones y negociaciones para lograr la solución a la controversia; las partes pueden o no llegar a un acuerdo, el conciliador no puede obligar a las partes a conciliar, las fórmulas de arreglo son de libre discusión y aceptación.

- **Acto nominado:** porque existen normas claras y precisas que regulan la conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos que la diferencian de otras como la mediación o la amigable composición que no se encuentran reguladas ampliamente en la Ley.

Ventajas

- **Libertad de acceso:** La conciliación es una figura que se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes, por ello, cualquier ciudadano puede acudir a la conciliación como una alternativa para solucionar sus conflictos. Las personas pueden acudir libremente a un centro de conciliación, ante un funcionario público habilitado por la Ley para conciliar o ante un notario para solicitar una conciliación.
- **Satisfacción:** la gran mayoría de las personas que acuden a la conciliación quedan satisfechas con el acuerdo toda vez que el mismo es fruto de su propia voluntad. La mejor solución a un conflicto es aquella que las mismas partes han acordado.
- **Efectividad.** Una conciliación tiene plenos efectos legales para las partes. El acta de conciliación se asimila a una sentencia judicial porque el acuerdo hace tránsito a cosa juzgada y el acta presta mérito ejecutivo.
- **Ahorro de tiempo:** mediante la conciliación las personas solucionan sus conflictos de una forma más rápida en comparación con la duración de los procesos judiciales en Colombia. La conciliación tiene la duración que las partes establezcan de común acuerdo con el conciliador, por lo general las conciliaciones se desarrollan en una sola audiencia lo que se traduce en una justicia celera.
- **Ahorro de dinero:** teniendo en cuenta que la conciliación es un procedimiento rápido, las partes se ahorran los costos que implica un largo proceso judicial. En la conciliación las partes pueden o no utilizar los servicios

de un abogado. Dependiendo de la persona o institución que las partes acudan se puede o no cobrar una tarifa para la conciliación que es significativamente menos costosa que un juicio.

- **Control del procedimiento y sus resultados:** en la conciliación las partes deben colaborar para construir la solución del conflicto y, por esa razón, las partes controlan el tiempo del procedimiento y sus resultados. La conciliación es una figura eminentemente voluntaria donde las partes son las protagonistas del manejo de la audiencia de conciliación y el acuerdo logrado es resultado de una negociación facilitada por el conciliador.
- **Mejora las relaciones entre las partes:** la conciliación no produce ganadores ni perdedores, ya que todas las partes deben ser favorecidas por el acuerdo que se logre, por ello la conciliación facilita la protección y mejora las relaciones entre las personas porque la solución a su conflicto fue construido entre todos. En la conciliación las partes fortalecen sus lazos sentimentales, de amistad o laborales.
- **Confidencialidad:** en la conciliación la información que las partes revelan en la audiencia de conciliación es confidencial o reservada, así, ni el conciliador ni las partes podrán revelar o utilizar dicha información en otros espacios.

Clases de conciliación

- **Judicial:** la conciliación podrá ser judicial si se realiza dentro de un proceso judicial.
- **Extrajudicial:** la conciliación es extrajudicial si se realiza antes o por fuera de un proceso judicial.
- **En derecho:** La conciliación extrajudicial se denominará en derecho cuando se realice a través de los conciliadores de centros de conciliación o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias.
- **En equidad:** La conciliación extrajudicial se denominará en equidad cuando se realice ante conciliadores en equidad.

Procedimiento conciliatorio:

Figura 1: del procedimiento conciliatorio



Fuente: Ministerio del Interior y Justicia. Sobre el procedimiento Conciliatorio. [Sitio en Internet]. Disponible en: [http:// www.conciliacion.gov.co/](http://www.conciliacion.gov.co/).

Conceptos básicos sobre conciliación ⁷

La conciliación acoge la teoría general de solución de controversias, según la cual los conflictos pueden ser solucionados mediante sistemas autocompositivos en los cuales la definición de las diferencias corresponde a las partes, permitiendo la participación y valoración del ciudadano en la administración de la justicia.

El arbitraje es un sistema heterocompositivo, por medio de la cual el conflicto interviene un tercero calificado e imparcial que soluciona con fallos la más alta calidad jurídica.

La conciliación es un método alternativo de solución de conflictos, reconocido en la constitución política y regulado en la ley, que en la práctica se concreta: en el

⁷ VARÓN PALOMINO, Juan Carlos. Conciliación y Arbitraje: Conceptos Básicos sobre Conciliación. 2Ed. Bogotá. 1993, 19 p.

tramite a través del cual dos o más partes en conflicto buscan solucionar sus diferencias transigibles, con la ayuda de un tercero neutral llamado conciliador, mediante la búsqueda de acuerdos lícitos, equitativos y de beneficio mutuo.

Su definición se descompone en cuatro elementos:

Normativo: dado por el conjunto de disposiciones reglamentarias y legales que rigen la convocatoria, la realización y los efectos jurídicos de la conciliación (deberes, derechos y responsabilidades)

Subjetivo: esta dado por las partes que participan en la conciliación, que son las partes en conflicto y el conciliador. Las partes son las personas afectadas por el conflicto y que intervienen en la conciliación. El conciliador es una persona natural, calificado, neutral e imparcial frente a las partes y a la disputa que tiene por misión orientar el proceso conciliatorio y su pronta solución.

Objetivo: es el conflicto cuya solución se pretende en materia civil, familiar y comercial.

Metodológico: es el manejo sistemático y estratégico dado por el conciliador como orientador en la conciliación y facilitador del dialogo de las partes.

Requisitos para participar en la conciliación:

Que las partes tengan capacidad para conciliar: que puedan disponer libremente de sus derechos (mayores de edad, no interdictos, representante de menores de edad y personas jurídicas).

Que el conflicto sea susceptible de transacción: que sea de aquellos sobre los cuales las partes puedan decidir válidamente.

Que exista ánimo conciliatorio: que las partes estén dispuestas a buscar conjuntamente soluciones para sus diferencias.

Características de la conciliación:

Libertad de acceso: toda persona residente en Colombia puede acudir a la conciliación directamente y sin necesidad de abogado.

Fundamentos constitucional y legal: la conciliación es una figura prevista en la constitución nacional (art. 116, inciso 4º) reglamentado en la ley.

Eficiencia y efectividad: de la conciliación se pueden obtener arreglos efectivos, rápidos y de bajo costo para sus diferencias

Confidencialidad: la información aportada en la conciliación es reservada por ley y no puede ser revelada ni utilizada en contra.

Participación de la comunidad en la solución de conflictos: la conciliación permite y estimula la participación de los ciudadanos en el manejo de conflictos y en la toma de decisiones sobre los mismos.

Complementaria de la jurisdicción: en caso de no alcanzar la solución del conflicto a través de la conciliación, se puede acudir a otras formas como procesos judiciales o arbitrales.

Similitudes y diferencias entre la conciliación y otros mecanismos:

Con la transacción: las partes finalizan extrajudicialmente un litigio pendiente o previenen la iniciación de un litigio eventual, es un contrato definido, consensual y regulado por el código civil, es extraprocesal, implica concesiones recíprocas entre las partes, mientras que la conciliación es una función pública, un acto solemne, preprocesal, procesal o extraprocesal, puede edificarse sobre la base de concesiones por una sola parte. Ambas son figuras de solución de conflictos que nace de acuerdo de voluntades.

Con el arbitraje: es un procedimiento jurisdiccional mediante el cual por expresa voluntad de las partes y con la decisión de un árbitro se difiere una solución del

conflicto, ambas figuras son previstas en la constitución política y en la ley y participan terceros aunque con alcance diferentes. El conciliador es facilitador del dialogo entre las partes que carece de capacidad decisoria, el árbitro es un juez y debe resolver el conflicto de manera obligatoria. El arbitraje intervienen apoderados y entre tanto la conciliación directamente por las partes.

Con la mediación: reúne a las partes con un facilitador neutral que por lo general no tiene autoridad para obligar a las partes a un resultado particular y contribuir a un acuerdo. Son más o menos términos sinónimos pero la mediación carece de autoridad y es de más forma privada, el mediador no necesariamente debe ser calificado.

Con la amigable composición: las partes nombran directamente a los amigables componedores uno o varios, están facultados para decidir el conflicto con fuerza vinculante, la conciliación es uno y esta designado por el centro o la ley.

Con el proceso judicial: es un proceso sometido por el juez designado por el Estado quien se pronuncia mediante una sentencia en derecho, previos trámites y formalidades, con apoderados, tiende a ser costoso, de tiempo y desgastador.

Con el disentimiento: es un acto unilateral por la cual la parte demandante en un proceso judicial, arbitraje o administrativo renuncia a su demanda, renuncia a las pretensiones. La conciliación es un acto bilateral y multilateral.

Modalidades de la conciliación:

Por su relación con el proceso legal: preprocesal (cuando se realiza ante una autoridad administrativa, ante un centro conciliador antes de iniciar un proceso judicial), procesal (se lleva a cabo durante un proceso judicial y arbitral) extraprocesal (cuando existiendo un proceso judicial en curso se adelanta ante un

centro de conciliación). Hay mayor rapidez, es de bajo costo disponibilidad de los conciliadores, experiencia, facilidad de acceso, calidad de atención.

Por la calidad del conciliador: puede adelantarse ante diferentes conciliadores y en particular funcionarios públicos, conciliadores particulares, en equidad.

Por el número de partes y de conciliadores: es bilateral entre dos, multilateral varios, y la conciliación es unitaria (un solo conciliador) o plural (varios).

Por la iniciativa para su celebración: es facultativa (por iniciativa de una o más de las partes, obligatoria (por mandato legal).

Por el resultado del trámite: total (cuando el acuerdo conciliado es en totalidad de las materias en disputa), parcial (incluye algunas) fracasada (no se llegó a ningún acuerdo).

Otros mecanismos alternativos de solución de conflictos⁸

Arbitraje

El arbitraje es un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible, defieren su solución a un tribunal arbitral, el cual queda transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia, profiriendo una decisión denominada laudo arbitral.

El arbitraje es un procedimiento que se presenta ante los Centros de Arbitraje, facultados por la ley para instalar y coadyuvar a los tribunales de arbitramento que se encargan de decidir los conflictos entre las partes, mediante fallos dictados por particulares investidos transitoriamente de la función de administrar justicia denominados árbitros, conforme lo establecido en la cláusula compromisoria, o en el pacto arbitral.

A través de esta figura, las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible difieren su solución a un tribunal arbitral, lo que convierte la figura en un

⁸ VARÓN PALOMINO, Op. Cit., p. 23

mecanismo heterocompositivo y le permite a aquel tribunal quedar transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia profiriendo una decisión llamada laudo arbitral.

Dentro de las ventajas de este procedimiento encontramos:

- Celeridad
- Economía
- Eficacia
- Reserva
- Idoneidad

Es importante anotar que la decisión tomada dentro del trámite arbitral es idéntica que una decisión (fallo) judicial y cuenta con la posibilidad de interposición de recursos.

A este procedimiento se llega básicamente de tres formas: a) por establecerlo la Ley; b) por existir una cláusula compromisoria pactada en un contrato; o c) por un compromiso acordado posteriormente al surgimiento del conflicto.

Tipos de arbitraje

Arbitraje en Derecho: Es aquel ajustado a derecho que debe fundar su resolución en las normas legales y jurisprudencia vigentes.

Arbitraje en Equidad: es aplicado en situaciones de confianza donde no hace falta aplicar las normas jurídicas o la jurisprudencia, sino los criterios de justicia propios de los árbitros conforme al lugar de las partes en conflicto.

Arbitraje técnico: está basado en los conocimientos técnicos profesionales especializados de los árbitros que han sido nombrados.

De cualquiera de estas formas de arbitraje, el tribunal decidirá la diferencia a través de un laudo, es decir, un fallo o sentencia del arbitraje, que debe versar sobre todas las pretensiones sometidas a la decisión del ámbito dentro del plazo fijado en el pacto arbitral.

Amigable composición

La amigable composición es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual un tercero imparcial (amigable componedor) toma la decisión sobre un conflicto en virtud de un mandato que le ha sido otorgado por las personas envueltas en un conflicto.

Es un mecanismo de resolución de conflictos por medio del cual un tercero neutral, denominado amigable componedor, toma la decisión sobre un conflicto en virtud de un mandato que le ha sido otorgado por las personas envueltas en una diferencia.

La amigable composición es un procedimiento eminentemente contractual; en el que particulares ejercen la función estatal de dirimir un conflicto de intereses generando una derogatoria de la jurisdicción estatal, para el caso concreto. Los amigables componedores, por principio, no ejercen función estatal judicial; por el contrario, los árbitros sí, conforme lo establece directamente la Constitución Política (Artículo 116).

Esta figura aparece como un mecanismo de auto composición, y se desarrolla de acuerdo a la forma acordada por las partes concluyendo en un acuerdo o convención que goza de los mismos efectos de una transacción y que ha sido facilitado por terceros con facultades para comprometer contractualmente a las partes.

Sobre los antecedentes de la figura es importante mencionar que la amigable composición ya se encontraba contemplada dentro de la reglamentación del Código de Procedimiento Civil (Decretos 1400 y 2019 de 1970) al prever en el artículo 677, luego tomado por el artículo 51 del Decreto 2279 de 1989, que en las controversias susceptibles de transacción que surgieran entre personas capaces de transigir, podían los interesados someter sus diferencias a amigables componedores.

A partir de la Ley 446 de 1998, se reitera que la amigable composición es un mecanismo de solución de conflictos y se estableces sus características de la siguiente manera:

- Es la delegación que hacen dos o más particulares.
- El tercero facilitador del dialogo y la solución se denomina amigable componedor y podrá ser singular o plural.
- Sus acuerdos tienen la facultad de precisar con fuerza vinculante para las partes una obligación y sus efectos legales son los de la transacción.
- Las partes pueden hacer la designación del amigable componedor directamente o delegarla en un tercero, que puede ser persona natural o jurídica.
- Dentro de las diferencia que se presentan entre esta figura y la del arbitraje es importante mencionar que la amigable composición es un procedimiento eminentemente contractual mientras el arbitramento es un procedimiento judicial, ya que tiene fundamento en un acuerdo de voluntades, en el que se habilita a particulares por ministerio de la ley para que ejerzan la función estatal de dirimir un conflicto de intereses generando una derogatoria de la jurisdicción estatal.
- Para precisar, los amigables componedores, por principio, no ejercen función estatal judicial; por el contrario, los árbitros sí, conforme lo establece directamente la Constitución Política (Artículo 116).
- La amigable composición es un mecanismo de auto composición, los amigables componedores son representantes de las partes contratantes.
- La amigable composición se desarrolla en la forma acordada autónomamente por las partes, por lo que su tramitación no se halla sujeta a ninguna regulación legal específica.
- La amigable composición concluye en un acuerdo o convención que tiene los efectos de transacción, es decir, no se iguala a los efectos propios de las sentencias judiciales.
- La integración de la amigable composición puede confiarse a "terceros" ajenos a los contratantes, sean aquellos personas naturales o jurídicas, no están sometidos a calificación especial determinada por la ley.

- La actividad de los amigables componedores surge del acuerdo de voluntades de las partes en un contrato donde se obligan recíprocamente y que autónomamente pueden determinar mecanismos de auto composición de las controversias que se susciten con ocasión del contrato.
- Las partes pueden convenir en resolver ellas directamente las controversias o encomendar a una o más personas que les presenten fórmulas de arreglo o que las adopten, siempre a nombre y en representación de las partes contratantes. La fuerza de su decisión proviene exclusivamente del Contrato.
- Esta figura se constituye en un mecanismo sin ninguna formalidad legalmente imperativa ni para la escogencia de los amigables componedores, ni para el desarrollo del trabajo a éstos encomendado.

Mediación

La mediación es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual un tercero ajeno al problema interviene entre las personas que se encuentran inmersas en un conflicto para escucharlas, ver sus intereses y facilitar un camino en el cual se encuentren soluciones equitativas para los participantes en la controversia.

Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual las partes someten sus diferencias a un tercero diferente del Estado, con el fin de buscar un arreglo amistoso. En estos casos, el tercero neutral elegido no tiene ninguna calidad especial según la ley y sus propuestas no son de obligatoria acogida, reduciendo su función a buscar una solución aceptable para las partes.

Por otra parte, podemos definir esta figura como el intento de poner fin a una diferencia a través de la participación activa de un tercero que recibe el nombre de mediador, quien trabaja para encontrar puntos de consenso y hacer que las partes en conflicto acuerden un resultado favorable. En relación con la figura del arbitraje encontramos diferencias claras, ya que el tercero en el caso del arbitraje actúa

como un juez dentro de un tribunal, y dentro de un ambiente formal mientras que el mediador actúa dentro de una libertad de formalidades y aunque tiene una participación activa en la discusión, no tiene bajo sus funciones la solución de la disputa.

Esta figura se utiliza en conflictos relacionados con demandas civiles y contratos, eligiéndose también para disputas relacionadas con divorcio, custodia de los niños y régimen de visitas.

Se define de manera generalizada como un procedimiento mediante el cual los participantes asistidos por una o más personas neutrales, desarrollan formas de manejo de las emociones liberadas en los conflictos, aislando los asuntos de la diferencia y considerando alternativas para encontrar opciones que les permitan llegar a un acuerdo que satisfaga los definidos intereses.

Dentro de las características principales de esta figura encontramos:

- Es un procedimiento no adversarial.
- Es pacífico.
- Es cooperativo de resolución de conflictos.
- Se logran un acuerdo rápido.
- No son necesarios altos costos en tiempo, dinero y esfuerzo.
- Es una instancia voluntaria a la que la parte puede o no asistir con su abogado, no es impuesta.

Arreglo directo

El acuerdo directo o negociación directa es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de su controversia o previenen un conflicto futuro sin la intervención de un tercero. El acuerdo al que llegan las partes se consigna en un contrato de transacción.

De acuerdo con nuestro Código Civil, este mecanismo de solución de conflictos se eleva como un contrato en el que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual.

Se trata entonces, de un contrato que se firma luego de que ambas partes han llegado a un acuerdo sobre hechos o derechos transigibles, dando por terminado así el conflicto en el que se encontraban involucradas de manera extrajudicial.

Esta figura según la doctrina pertenece al derecho privado, debido a que sus etapas se dan sin la intervención de un mediador o de un funcionario competente, requiriendo exclusivamente el acuerdo de las partes quienes hacen concesiones recíprocas que extinguen o modifican obligaciones litigiosas sin suponer la intervención de un tercero.

Otros mecanismos puede generar obligaciones unilaterales o compromiso de solo una parte; sin embargo, en el caso de la transacción, los involucrados deben llegar a un acuerdo a partir de concesiones mutuas; esta característica resulta ser la más importante de esta figura junto con la de ser un método de solución rápida que evita gastos económicos para su solución o dilaciones en procesos judiciales.

Al igual que en la conciliación, en esta figura la ley le otorga al acuerdo el efecto de cosa juzgada y la doctrina colombiana considera que presta mérito ejecutivo.

5.2 MARCO REFERENCIAL

Según un escrito de la Universidad de Antioquia, en la facultad de Derecho y Ciencias políticas de título: *“La guerra de los valientes o el lugar de la conciliación. El escenario de los actores de la conciliación: la construcción del lugar simbólico” precedido por los autores Miguel Ángel Montoya Sánchez y Natalia Andrea Salinas Arango (2008)*⁹ colocan énfasis en la aplicación de la conciliación y el papel que juega en Colombia, es de vital importancia ir más allá del ámbito jurídico a la hora de llevar a cabo la conciliación como uno de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, poniendo a las partes (los conciliantes) como actores protagonistas en el escenario simbólico de interacción, que es el proceso conciliatorio, para la búsqueda de soluciones que surgen desde sí y no desde un afuera. Aquí el conciliador se presenta como un agente que propicia que las partes descubran sus propios recursos para la solución de los conflictos, y de esta manera en la práctica de la conciliación se exige que el conciliador reconozca el saber social y el saber jurídico como complementarios para hacer una intervención interdisciplinaria e integral.

Lo que se plasma en este escrito, es el resultado de algunas de las reflexiones producto de una investigación realizada sobre el Centro de Conciliación Luis Fernando Vélez Vélez de la Universidad de Antioquia, en torno a los tipos de conflictos y las formas de resolverlos, estudio de caso en el que se indagó por las dinámicas, los actores de la conciliación y su interacción. Se acercan al proceso conciliatorio enmarcado en el escenario de la audiencia de conciliación, señalando

⁹ Montoya Sánchez, Miguel Ángel y Salinas Arango, Natalia Andrea. "La guerra de los valientes o el lugar de la conciliación. El escenario de los actores de la conciliación: la construcción del lugar simbólico." *Estudios de Derecho* (Dec 2008): pag 13(19) . [Sitio en Internet]. Disponible en: Informe Académico. Gale. Universidad del Valle. <<http://find.galegroup.com/itx/start.do?prodId=IFME>>. Consultado: 26 Oct. 2009

la importancia de las personas que intervienen en ésta (el conciliador y las partes) y las relaciones que se establecen en la misma.

A la conciliación se la ha entendido como un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos MARC, que opera como una de las formas autocompositivas de resolverlos en la búsqueda de una justicia más directa, pronta y eficaz, en donde se pretende que las personas asuman su responsabilidad en la situación conflictiva mediante el reconocimiento y el respeto por el otro. En este caso el concepto de conflicto es entendido como un tipo de relación social en donde se ponen en juego diferentes intereses u objetivos y que para su resolución integral y completa, exige que se contextualice y se identifiquen las dimensiones social, económica, psicológica y jurídica en las que se presenta.

Se muestra la conciliación como un proceso en el que convergen la interacción social y el saber jurídico y por tanto la interdisciplinariedad se hace necesaria para su aprehensión. Desde una mirada cualitativa del proceso de conciliación y teniendo en cuenta el enfoque del interaccionismo simbólico, se accede de manera más fácil, como se evidenció en la investigación referida, a la comprensión de las relaciones que tejen los sujetos en las dinámicas del proceso mismo en la audiencia de conciliación. La indagación por las relaciones intersubjetivas, devela algunas concepciones, percepciones y valoraciones que los sujetos muestran del conflicto, la manera de resolverlo, del proceso conciliatorio y los encuentros en las audiencias, a partir del análisis de los discursos y de los comportamientos de las partes en la audiencia de conciliación.

Para dar cuenta de los propósitos de esta reflexión, inicialmente se presentará una conceptualización sobre lo que se entiende por conflicto desde una perspectiva sociológica y jurídica y sobre el concepto de conciliación en el marco de los MARC. En segundo lugar, y teniendo en cuenta los imaginarios que sobre el

conflicto y la conciliación se han construido socialmente, se hará hincapié en la audiencia, que en el proceso conciliatorio se constituye en escenario en el que se desarrolla la interacción entre los distintos actores (Protagonistas y coprotagonistas, Suares, 2002:31)¹⁰ y en donde se propicia la construcción de un lugar simbólico en el que cada uno desde su rol asume unas formas de actuación específicas de acuerdo a la situación conflictiva, a las dinámicas que se generen en el desarrollo de la audiencia misma y la implicación de sentirse responsables por las consecuencias buenas o malas de las acciones y de los discursos que se realizan.

1. Las formas Legales de Solución de Conflictos en Colombia

Hasta los tiempos de hoy, el tratamiento legal de los conflictos ha tenido como supuesto necesario la existencia del Estado, el cual, en deber ser, es el facultado para monopolizar el uso de la fuerza a efectos de posibilitar la solución de los diferentes conflictos que se presentan entre los particulares. Lo anterior conlleva igualmente la existencia de la rama jurisdiccional, la misma encargada de la administración de justicia por medio de una estructura judicial que determina cuáles son los conflictos jurídicos posibles de solución y las competencias y procedimientos para resolverlos. Así, la forma básica de administración de justicia por parte del Estado es el proceso judicial y desde el punto de vista legal, la transacción, la concertación, la conciliación, la amigable composición y el arbitramento voluntario, son los denominados mecanismos alternativos de solución de conflictos. Con Marinés Suares (2002:30)¹¹, consideramos que lo alternativo no debería ser la negociación mediada, la mediación o la conciliación. Estas deberían ser las formas normales de resolución. Lo alternativo, aunque muchas veces necesario, debería ser el litigio.

¹⁰ SUARES, Marinés. Mediando en sistemas familiares. Editorial Paidós, Buenos Aires, 2002.

¹¹ IBID, p. 30.

En atención a lo legalmente establecido y una vez las partes se ven compelidas al tratamiento de un conflicto, se identifican básicamente tres formas de hacerlo, y que en Colombia se denominan: la autotutela, la autocomposición y la heterocomposición.

La autotutela

Esta forma comprende la posibilidad de que una de las partes solucione el conflicto haciendo uso de la fuerza, del poder, pero esta solución dada no podrá ser arbitraria, pues está dentro del marco de la legalidad. El Estado reconoce la autotutela como solución al conflicto cuando su propia actividad no llega a determinados asuntos y en caso de que llegara, llegaría tarde para la defensa del derecho.

En otras palabras (Puerta y Builes, 2004)¹², la autotutela se puede conceptualizar como una forma mediante la cual una parte, en determinado tipo de conflictos, le da salida al mismo, implementando una solución por su propia cuenta.

Algunas formas de autotutela previstas en la legislación colombiana son: el ejercicio de la patria potestad y el deber de corrección de los padres a sus hijos menores; la huelga (diferente al paro) y la legítima defensa.

La autocomposición

Esta forma implica que la solución al conflicto está dada por las mismas partes, sin que una le imponga su voluntad a la otra. La autocomposición es una convención que plasma la voluntad de las partes para componer el conflicto. Se rige por la autonomía de la voluntad privada e igualdad de las partes y entonces sólo puede autocomponerse el conflicto que se refiera a una relación sustancial, de la cual

¹² PUERTA LOPERA, Isabel y BUILES BUILES, Luis Fernando. Formas de tratamiento de conflictos. En: Universidad de Antioquia, Tratamiento de conflictos. Medellín, Editorial Universidad de Antioquia, 2005, p. 141-145

pueda disponerse y en la cual, además, las partes tengan capacidad de ejercicio o negociar.

Las partes involucradas resuelven el conflicto directa o indirectamente de acuerdo con el nivel de deterioro de la relación. La autocomposición puede revestir una cualquiera de las siguientes formas: transacción, negociación directa, concertación, negociación asistida, la mediación, la conciliación, la amigable composición y el arbitramento voluntario.

La heterocomposición

Supone la solución del conflicto por un tercero; aparece desde los albores de la humanidad y da lugar a diferentes formas de solución. Se caracteriza por la imparcialidad del tercero que tiene la misión de solucionar el conflicto y por la obligatoriedad para las partes del cumplimiento de lo decidido por ese tercero. Las formas heterocompositivas son el proceso judicial y el proceso arbitral obligatorio. La decisión del tercero, juez o árbitro, reviste la forma de sentencia judicial o de laudo arbitral, respectivamente.

La heterocomposición consiste en la intervención de uno o varios terceros, pretendidamente neutrales e imparciales frente al conflicto y las partes, con el fin de adjudicar el derecho. Así, la solución proviene directamente del tercero sea juez o árbitro.

Retomando lo dicho, entonces, el árbitro es un juez privado, que decide externamente (heterocomposición) en derecho o en equidad, pero sin que las partes realicen ninguna función de racionalización ni tengan protagonismo en el proceso. La negociación es un medio de evitación del pleito en el que los implicados intervienen directamente, o asistidos por sus respectivos abogados y asesores (autocomposición), pero sin que intervenga un tercero neutral, imparcial y experto en técnicas de comunicación. La mediación se encuentra dentro de los

mecanismos de autocomposición, pero tiene como característica fundamental que interviene un tercero que no juzga (arbitraje), ni concilia (juez o conciliador judicial), que no negocia (abogado), sino que es un experto en comunicación y su función es la de ayudar a las partes a que racionalicen el conflicto que les enfrenta, y busquen, por ellas mismas, la solución y la recomposición del sentimiento recíproco de injusticia que originó el conflicto.

La conciliación judicial (heterocomposición) referida por Ortuño y Hernández (2007)¹³, es el intento de aproximación de posiciones que propicia el juez, con mejor voluntad que eficacia, y siempre con absoluta irregularidad, mas su fracaso histórico ha sido consecuencia de graves errores de planteamiento inicial, puesto que ni las partes pueden sincerarse ante quien después ha de juzgarlas (y, como es lógico, mostrarán ante el tribunal únicamente lo que les convenga), ni el juez puede proponer soluciones sin el riesgo de prejuzgar con ligereza, comprometiendo su función social.

Extendiendo el marco de lo que plantean dichos autores, consideramos que la conciliación llevada a cabo por el juez no es autocompositiva ni heterocompositiva sino autoimpositiva. Esto, por cuanto en últimas, la solución al conflicto se impone o es presionada por el juez conciliador. Tal parece que el juez en su rol de conciliador ha optado por trasponer el verbo disuadir por el de influir.

2. El Proceso de Conciliación

La conciliación es un proceso, caracterizado, entre otras, por la flexibilidad procedimental, en donde, no obstante tal amplitud, se deben agotar lógica, secuencial y necesariamente unas etapas. Estas etapas suelen ser marcadas por su propia dinámica; pueden ser reguladas por el reglamento de cada centro de conciliación; acordadas por las partes y a lo sumo, delineadas por la actividad propia del conciliador. Grosso modo, las etapas señaladas por el Centro de

¹³ ORTUÑO MUÑOZ y HERNÁNDEZ GARCÍA, Op. Cit., p. 13.

Conciliación para el proceso conciliatorio, son: recepción de la solicitud, registro o radicación de la solicitud, consulta colectiva, designación del conciliador, citación a la audiencia y la audiencia de conciliación. En esta última cobra especial importancia la mencionada característica de flexibilidad procedimental, pues la audiencia de conciliación se podrá desarrollar en el orden que para el efecto acuerden los interesados o en últimas, según sea el procedimiento señalado por el conciliador. Sea una cosa u otra, generalmente, las etapas que se suelen señalar y desarrollar secuencialmente en la audiencia de conciliación son las siguientes: preparación, apertura, discusión, negociación, acuerdo y cierre.

Según lo estipulado en el Reglamento de cada centro de conciliación e independientemente del proceso real que siga existe las siguientes etapas en la audiencia de conciliación que comprenden: En primer lugar, se establecen los pasos previos a la instalación de la audiencia, pasos en donde el conciliador debe resolver lo que sea de su competencia y según sea el caso, entre los cuales se tienen: la presentación informal del conciliador; la comparecencia de las partes; el ingreso a la sala de audiencias; la fijación de la calidad de parte; la comparecencia de personas sin interés jurídico; la comparecencia de personas con posible interés jurídico y la representación de las partes. En segundo lugar se debe proceder con la instalación de la audiencia. En ésta se debe hacer la presentación formal del conciliador; la presentación formal de las partes; la explicación del proceso conciliatorio y la fijación de las reglas de juego que regirán la audiencia. En tercer lugar, se debe proceder con el desarrollo de la audiencia de conciliación. Instalada la audiencia, el conciliador estará atento en todo momento a su desarrollo y privilegiará el mantenimiento de la relación y la comunicación entre las partes, aún en el caso en que intuya que no habrá acuerdo entre ellas.

De acuerdo con lo anterior, los centros de conciliación son instituciones que cumplen una función pública, autorizadas por el Ministerio del Interior y de Justicia, que coadyuvan a la administración de justicia y prestan a los conciliadores los

recursos logísticos, físicos, técnicos y financieros necesarios para el desarrollo de sus funciones. Es en últimas un administrador y prestador de servicios.

Existen dos clases de centros de conciliación. El primero, corresponde a los creados por consultorios jurídicos de las facultades de derecho y, el segundo a los organizados por asociaciones, fundaciones, agremiaciones, corporaciones y cámaras de comercio.

Los centros de conciliación creados por los consultorios jurídicos de las facultades de derecho, como el Centro de Conciliación, gozan, entre otras, de las siguientes características: el director del consultorio jurídico tiene el carácter de director del centro de conciliación; el servicio de la conciliación que presta este tipo de centros es gratuito; además de los abogados conciliadores y los asesores de práctica con que cuente el centro, también fungen como conciliadores, básicamente, los estudiantes de último año de Derecho; el servicio de la conciliación que este tipo de centros presta, se limita a las áreas del derecho civil y de familia.

3. El Escenario Simbólico: La Audiencia de Conciliación

En definitiva, hay sociedades como la nuestra en las que está instalada la dicotomía victoria o derrota como única salida de un conflicto. Es la estrategia de ganar o perder, en la que el pleito no es más que el campo de batalla, y el sistema judicial la representación taumatúrgica del destino. Por ello es difícil para muchos juristas atender a razones como la que expresa Andrea Graciosi, de que "la mediación ha nacido como alternativa a la lucha por la victoria". (Ortuño y Hernández, 2007) ¹⁴

Como a la guerra, a la conciliación sólo van los valientes. A la una, acuden los involucrados con todo su arsenal, sofisticado o no, para la confrontación con su adversario aún a sabiendas de que pueden perecer. A la otra, acuden las partes

¹⁴ ORTUÑO MUÑOZ y HERNÁNDEZ GARCÍA, Op. Cit., p. 13.

con todo su arrojo, necesidades o intereses para encontrarse con el que no han querido o no han podido acordar a través de la interlocución. Diferentes son los propósitos de uno y otro, pero al fin al cabo valiente en su proceder. Es valiente quien cita a una conciliación y lo es en mayor medida quien la acepta. Por encima de aquello del requisito de procedibilidad, quien cita a una conciliación lo hace generalmente sometiéndose a una aparente muestra o prejuicio de debilidad y quien la acepta lo hace mostrando al menos una incipiente pizca de magnanimidad.

En el caso tratado en la investigación que se refiere en este escrito, se pudo apreciar que generalmente las partes acuden a la audiencia de conciliación con muy poco interés en el asunto, y muy escaso respeto por el otro y su iniciativa de intentar acordar la diferencia que los enfrenta. Un significativo número de entrevistados, manifestaron que atendían dicha citación sólo por el hecho de que fuera expedida por el Centro de Conciliación. Igualmente se logró evidenciar que en el imaginario social de las personas conflictuadas, el tener que citar y encontrarse con el otro a discutir un asunto problemático, es sinónimo de choque y enfrentamiento en donde, preferiblemente, hay que ganar.

El lugar de la conciliación no es un campo de batalla, pero se suele entender como tal. La conciliación no es una guerra, pero las partes en más de las veces se comportan como guerreros en pos de su botín. Se puede apreciar con alguna facilidad en la práctica que el nivel de confrontación, enemistad o distancia con las que se hacen presentes las partes a una audiencia de conciliación, es el fiel reflejo de lo que en la cotidianidad se da a entender (o se ve) como conflicto, enfrentamiento o guerra y si se presentan acompañados de su escudero, entiéndase abogado, con mayor razón. Al contrincante hay que vencerlo, acabarlo o humillarlo. A la conciliación cada uno de los interesados se presenta blandiendo sus mejores armas y ostentando sus aparentes objetivos (posiciones). Detrás de la reluciente armadura y su intimidante casco, esconden sus verdaderos propósitos. Se presentan diciendo que no sólo representan sus propios intereses

sino los de otros, presentan su aparente posición de víctima o su evidente y desafiante desidia o desinterés. Dígase por ejemplo, para el primer caso, el padre que discutiendo los alimentos de los hijos de anterior relación, defiende "los intereses" de los hijos y de la mujer de su actual unión o para el segundo, la madre que reclama alimentos para los hijos comunes habidos entre ella y el padre citado, pero que en el fondo se quiere vengar de ese que le abandonó o para el tercer caso, dígase de aquel cónyuge que citado para tratar el asunto de la separación de bienes, se presenta a la audiencia de conciliación con un claro o evidente desprecio por el otro y en donde con escasas palabras y actitudes evasivas manifiesta que no está interesado en escuchar o atender las razones del que fuera su partner.

La audiencia de conciliación generalmente es aprovechada, no tanto para apreciar al otro en toda su dimensión como persona ni mucho menos estimarlo en toda su dignidad, sino más bien se toma como una oportunidad de hacer alarde de fuerza, de poder o de manipulación, de demostrar que se es capaz de lograr unos objetivos individualistas y egoístas. Es la persona que se hace presente a la audiencia de conciliación detentando el poder económico, por ejemplo, que considera que si se llega a un acuerdo es porque accede a hacerle una concesión o le hace un favor a la otra y que en últimas termina desestimando los intereses y las necesidades del otro.

El lugar de la conciliación, así lo entendemos, está diseñado básicamente para verse, encontrarse, para entenderse o para dar vueltas con el otro que es conversar con ese otro, para apreciar el cosmos de la otra persona y construir de lo puesto a la mesa de discusión, otra versión o discurso que satisfaga en buena medida el interés común de los actores protagónicos y coprotagónicos, independientemente del hecho de que se aborde un acuerdo.

4. Consideraciones Finales ¹⁵

El conflicto per se no es bueno ni malo. El conflicto entendido como una forma de crecer, de conocer el mundo desde otra visión o desde la visión del otro, es positivo. El conflicto mueve a las personas involucradas en él a un necesario acercamiento para su resolución y a lo sumo para su transformación. Justamente es aquí donde la conciliación se presenta como el mecanismo o puente que se extiende para propiciar el entendimiento entre las partes, independientemente del logro de un acuerdo. Y es, en consecuencia, papel del conciliador tener conciencia de los distintos elementos que componen el conflicto y del comportamiento de los conciliantes en el desarrollo de la audiencia de conciliación, puesto que además de un asunto de índole jurídico están en juego sentimientos, emociones y valoraciones de los protagonistas.

No existe una definición unívoca o acabada de conflicto. Los conflictos son específicos, existen tantos conflictos como personas conflictuadas y tantas emociones encontradas. Tampoco existe, respecto de su resolución, una decisión de receta. Los conflictos se resuelven según sea la voluntariedad y la propia capacidad creativa o inventiva de los protagonistas. La resolución es de las partes, de nadie más.

La conciliación, mirada o interpretada sólo desde la perspectiva de lo jurídico, puede tener algún grado de éxito, pero en definitiva tiende a desconocer aspectos de la interacción social que involucra afectos, sentimientos, emociones, valoraciones y sentidos de las relaciones interpersonales en la vida cotidiana de las personas, quedando al final, aunque se logre un acuerdo, el conflicto vivo y las relaciones fracturadas.

La conciliación, se ha convertido en un importante proceso pedagógico para la comunidad. Esto, por cuanto desde la consulta del asunto, hasta el cierre del

¹⁵ Montoya Sánchez y Salinas Arango, Op. Cit., p. 13-19

proceso de conciliación, las partes intervinientes se nutren de él, de la experiencia del conciliador y de la experiencia del otro; redundando todo esto en pro de un entendimiento de la conflictividad y de las formas diferentes que existen para su resolución. Con todo, lo más relevante en este aspecto, es que con ello no sólo se contribuye a consolidar cultural y políticamente a la sociedad en esta clase de mecanismos autocompositivos y a la vez ayudar a la reconstrucción del tejido social, sino que se facilita que ellos se conviertan en multiplicadores de esta práctica.

La conciliación ha generado una nueva visión del conflicto en las prácticas cotidianas. Las personas, luego de participar en un proceso de conciliación en este Centro, suelen entender el conflicto y al otro desde una mirada diferente. Perciben que el conflicto mismo puede ser positivo, en tanto es dispositivo de cambio, en su desarrollo y tratamiento se convierte en un posible factor regenerador de entendimientos y de relaciones y en motor de cambios en su vida y en su entorno familiar y social.

En la medida en que en el Centro de Conciliación sea un lugar donde los sujetos interactuantes o protagonistas construyen nuevos significados del conflicto y su resolución, distintos a los habituales, este lugar se convierte en un escenario propicio para relaciones y prácticas centradas en ellos mismos y en la búsqueda de soluciones concertadas, con el trabajo de bajo perfil pero siempre importante que debe guardar el conciliador.

La conciliación no es conflicto aunque sin éste no se podrá dar aquella, tampoco es una guerra y los conciliantes no deben asumirse como enemigos, así, en la audiencia o lugar de la conciliación, se ha de reivindicar la dimensión del otro como persona en la medida en que se dispone el escenario para que las partes puedan verse, encontrarse y entenderse más allá de la solución del conflicto a través del acuerdo.

En el proceso de conciliación se destacan las relaciones intersubjetivas entre los actores sociales que intervienen en él, en el reconocimiento del otro como igual, pero diferente y disidente en cuanto a imaginarios frente al conflicto, frente al otro y frente al centro de conciliación como lugar de interacción. El escenario de la conciliación se convierte entonces, en un punto de encuentro de la diferencia, en donde, alcanzándose el acuerdo o no, éste (el encuentro) se hace indispensable no sólo para lograr cierto grado de conciencia en el nivel de calidad de vida de los protagonistas, sino para enmarcar voluntariamente algunas condiciones necesarias a la convivencia pacífica entre estos.

5.3 MARCO LEGAL

Es importante entender que existen métodos para la solución de controversias, todo ello como un factor de transformación social y cultural. Para Colombia es importante que los diferentes procesos inviten al ciudadano a resolver los problemas que le afecten, así mismo para el Ministerio de Justicia y Derecho es primordial que la rama jurisdiccional pueda evacuar la totalidad de casos pendientes por ende, se nota la necesidad de crear vías alternas para solucionar conflictos civiles, familiares, comerciales.

Con la finalidad de descongestionar los despachos judiciales y de agilización en la administración de la justicia, se ha ido avanzando de manera paulatina y complementaria hacia la búsqueda de respuestas de mayor perspectiva histórica, especialmente en Colombia, por lo que hoy en día no solo es necesario apoyar y ofrecer diferentes caminos que posibiliten que el sistema de justicia opere con adecuados niveles de eficacia y eficiencia. También es necesario fortalecer la sociedad civil, abriéndole canales reales de participación entre lo público y lo privado.

Lo anterior se traduce en un esquema de cambio y fortalecimiento de métodos que concebidos como alternativa jurídica, faciliten el acceso de las personas a la justicia comprometiendo a la participación en las soluciones e iniciando un cambio de mentalidad en la ciudadanía en general, por ello la implementación de vías ágiles y efectivas de solución de conflictos, como las figuras de conciliación y arbitraje.

Evolución de la legislación, en cuanto a la Conciliación de Conflictos¹⁶:

En el presente marco legal se establecerá un panorama de cómo ha evolucionado en Colombia la legislación sobre la Conciliación.

¹⁶ VARÓN PALOMINO, Op. Cit., p. 36.

a. Fundamento constitucional

La Conciliación esta prevista en el **artículo 116 de la constitución política**, según el cual¹⁷ :

“los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley”

La consagración constitucional de la institución refleja su importancia social como mecanismo alternativo de administración de justicia, que permite la pacífica solución de los conflictos, fomenta valores democráticos de tolerancia y respeto por la diferencia, promueve la participación de la ciudadanía en la solución de disputas, fortalece la capacidad de búsqueda de consenso, contribuye a la eficiencia del sistema económico al ahorrar recursos y tiempo de las partes, y ayudar la eficiencia del aparato jurisdiccional, aliviando la congestión y demora de trámites judiciales.

A este respecto la corte constitucional ha dicho: “la disputa no es la única vía en lo jurídico. Pensar eso corresponde a una mentalidad ya superada, pues el proceso está abierto, si se puede, al acto de conciliar, por múltiples motivos, entre los que se encuentra la economía procesal, la autonomía de la voluntad, la pronta y debida justicia y, por sobre todo, la paz social. La litis está abierta a la conciliación, y es más, si se trata de derechos susceptibles de transacción, ha de buscarse, a toda costa, la conciliación”

“... el propósito fundamental de administración de justicia es hacer realidad los principios y valores que inspiran al estado social de derecho entre los cuales se encuentra la paz, la tranquilidad y el orden justo y la armonía de las relaciones sociales, es decir la convivencia (Cfr. Preámbulo artículos 1°, 2° del Código de Procedimiento Civil). Con todo, para la corte es claro que esas metas se hacen realidad no solo mediante el pronunciamiento formal y definitivo de un juez de la República, sino que, así mismo, es posible lograrlo acudiendo a la amigable composición o a la intervención de un tercero que no hace parte de la rama judicial. Se trata, pues, de la

¹⁷ Constitución política de Colombia,

implementación de las denominadas alternativas para la resolución de conflictos, con las cuales se evita a las partes poner al aparato judicial en movimiento y se busca, así mismo, que a través de instituciones como la transacción, el disentimiento, la conciliación, el arbitramento, entre otras, los interesados puedan llegar en forma pacífica y amistosa a solucionar determinadas diferencias, que igualmente plantean la presencia de complejidades de orden jurídico”.

b. Desarrollos legales

La conciliación civil y comercial tiene sus raíces en el derecho privado, y su regulación se encuentre en diferentes leyes. Seguidamente se encuentra las disposiciones vigentes y de orden cronológico.

1. Código Civil

El artículo 15 del Código Civil, concordante con el artículo 1602 de la misma obra, permite a los sujetos jurídicos renunciar a los derechos conferidos por las leyes “con tal que solo miren al interés individual del renunciante y que no este prohibida la renuncia”

Con base en esta disposición legal, las personas pueden solucionar sus controversias mediante formulas transaccionales o conciliatorias que envuelvan la renuncia total o parcial de derechos susceptibles de disposición, siempre que cuenten con capacidad y animo conciliatorio para ello, que no exista prohibición legal al respecto y que no se afecten intereses superiores a la comunidad.

Así, por ejemplo, en un conflicto sobre el pago de una deuda de dinero, el acreedor puede aceptar la rebaja de una parte de los intereses pactados, a cambio del pago inmediato del saldo acordado, o el deudor puede convenir en suscribir documentos o constituir garantías para respaldar su obligación, a cambio de un mayor plazo para el pago.

2. Código de Procedimiento Civil de 1970

El artículo 445 del Código de Procedimiento Civil- decreto 1400 de 1970- contemplo el trámite de conciliación como parte de la audiencia del proceso

verbal, mediante el cual se tramitan conflictos relativos a la restauración de bienes vendidos con reserva de dominio, derechos del comunero, mejoramiento de hipoteca o reposición de prenda, reducción o pérdida de los intereses pactados, reposición, cancelación o reivindicación de títulos valores, protección al consumidor y derechos de autor, entre otros.

Para el derecho procesal, la conciliación es una forma anormal, excepcional o extraordinaria de terminación judicial, criterio que se aplica al considerar que la sentencia es la forma normal, ordinaria, de finalizar el proceso civil de suerte que “siempre que no es una sentencia la que culmina el proceso estamos frente a una forma anormal, excepcional o extraordinaria, de culminación del mismo, por cuanto ya vimos que lo normal y ordinario es el fallo de instancia”.

3. *Código de Comercio*

Por la misma época, el decreto 410 de 1971 (Nuevo Código de Comercio), siguiendo las iniciativas planteadas en el Proyecto de Reforma al Código de Comercio de 1958, asigno a las cámaras de comercio la función de “prestar sus buenos oficios a los comerciantes para hacer arreglos entre acreedores y deudores, como amigables componedores” (artículo 86, numeral 8°), con fundamento en la cual surgieron en el país los primeros centros de arbitraje y conciliación promovidos por tales constituciones.

Actualmente, existen ms de 130 centros de arbitraje y conciliación en el país, de los cuales alrededor de la mitad operan en las cámaras de comercio. Dichos centros prestan su servicio de conciliación no solo a los comerciantes afiliados sino también al público en general.

4. *Legislación de Familia*

En el campo de familia, hasta hace un poco adscrito a la jurisdicción civil, el mismo Código de Procedimiento Civil de 1970 consagro la posibilidad de Conciliación en el marco del proceso verbal, bajo cuya cuerda habían de tramitarse, entre otros

asuntos, la suspensión y restablecimiento de la vida en común de los cónyuges, y la prohibición, suspensión y el restablecimiento de la patria potestad.

Un poco más tarde, el artículo 27 de la ley 1° de 1976 instauro como obligatoria la audiencia de conciliación dentro del procedimiento judicial de divorcio de matrimonio civil.

Posteriormente, se estableció la jurisdicción especializada de familia, según Decreto 2272 de 1989, y se expidió el decreto 2737 del mismo año- Código del Menor-, dentro de cuya normatividad encuentra la conciliación desarrollos complementarios.

5. Normas de descongestión judicial

A partir de la segunda mitad de la década del ochenta, el Estado colombiano comienza a adoptar normatividad para promover la desjurisdiccionalización de los conflictos.

El propósito de estas disposiciones es crear mecanismos y estímulos para que los ciudadanos canalicen la solución de sus conflictos a través de métodos alternativos como la conciliación y el arbitraje, contribuyendo así a aliviar los preocupantes niveles de congestión y demora que aquejaban a muchos despachos judiciales del país.

a. Decreto 2289 de 1989

El numeral 51 del artículo 1° del Decreto 2289 de 1989, reformatorio del Código de Procedimiento Civil, se estableció el trámite conciliatorio como etapa en algunos procesos civiles, principalmente de carácter declarativo, como parte de la audiencia de conciliación, saneamiento, decisión de excepciones previas y fijación de litigio, regulada en el artículo 101 del Código de Procedimiento Civil.

b. Decretos 2271 y 2303 de 1989

También en 1989 se expidieron los decretos 2272 2303, en virtud de los cuales se crearon las jurisdicciones especializadas en familia y asuntos agrarios,

respectivamente, que entraron a ocuparse de una serie de asuntos especiales de tales áreas, hasta entonces asignados a los jueces civiles, incluyendo, así mismo, la figura de la conciliación como parte de los procedimientos.

c. Ley 23 de 1991

Dos años más tardes, el Congreso de la República aprobó la ley 23 de 1991, “por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones”

Como principales estrategias para el logro de objetivos, la ley 23 de 1991 dispuso la transferencia de competencias a los funcionarios de Policía y de Tránsito, con respecto a diversos asuntos que hasta entonces eran del conocimiento de los jueces, y estableció, complemento o renovó la regulación de la conciliación en las áreas civil, comercial, contravencional, laboral, de familia y contencioso administrativo, creando nuevas instituciones de apoyo de la conciliación como lo son los “ centros de conciliación y la “ conciliación en equidad”.

d. Decreto 2651 de 1991

Más recientemente, mediante el decreto 2651 de 1991, norma de carácter transitorio expedida con fundamento en el artículo transitorio 5°, letra (e) de la constitución política de 1991, se complementaron, con carácter transitorio, las reglamentaciones contenidas en la ley 23-1991 extendiendo la posibilidad de conciliación de procesos ejecutivos en los que hayan propuesto excepciones de mérito, como también a los procesos arbitrales, y reforzando el régimen sancionatorio por inasistencia de las partes a la audiencia de conciliación. La vigencia del decreto 2651 de 1991 ha sido prorrogada dos veces, primero por la ley 192 de 1995 y más recientemente por la ley 287 de 1996, extendiendo esta última a la aplicación de la normatividad transitoria hasta el día 10 de julio de 1997.

Requisito de Procedibilidad ¹⁸

El Artículo 35 de la Ley 640 de 2001 establece que en los asuntos susceptibles de conciliación, la conciliación extrajudicial en derecho es requisito de procedibilidad para acudir ante la jurisdicción civil, administrativa y de familia.

Lo anterior quiere decir que cuando una persona quiera interponer una demanda ante la jurisdicción civil, administrativa o de familia, primero debe intentar conciliar con la otra parte ante un conciliador debidamente facultado. Es decir, la conciliación es requisito para poder acceder a la justicia formal del Estado.

De acuerdo con el Decreto 2771 de 2001 el Ministro del Interior y de Justicia determinará, mediante acto administrativo, la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad, en aquellos distritos judiciales en los que exista un número de conciliadores equivalente al dos por ciento (2%) del número de procesos para los cuales se exija el requisito de procedibilidad que, anualmente y por área de jurisdicción, ingresen a cada distrito judicial.

La determinación de la entrada en vigencia de la conciliación extrajudicial en derecho como requisito de procedibilidad se hará en el mes de diciembre de cada año. El acto administrativo correspondiente entrará a regir en el mes de enero inmediatamente siguiente, a partir del primer día hábil de los despachos judiciales al culminar su vacancia judicial.

Por lo anterior, el Ministerio ha ordenado la entrada en vigencia del requisito de procedibilidad en materia civil y de familia, aún no se han dado los requisitos para la jurisdicción contencioso administrativa.

¹⁸ CÁMARA DE COMERCIO, Palmira Valle. Requisitos de Procedibilidad, [sitio en Internet]. Disponible en: (1) [http://www.Camaradecomercio.gov. Co/](http://www.Camaradecomercio.gov.Co/); (2) <http://www.conciliacion.gov.co/>. Consultado: septiembre 27 de 2009

Requisito de procedibilidad en asuntos civiles, ley 640 de 2001 artículo 38:

Si la materia de que se trate es conciliable, la conciliación extrajudicial en derecho deberá intentarse antes de acudir a la jurisdicción civil en los procesos declarativos que deban tramitarse a través del procedimiento ordinario o abreviado, con excepción de los de expropiación y los divisorios.

Requisito de procedibilidad en asuntos de familia ley 640 de 2001 artículo 40:

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso 5 del artículo 35 de esta ley 640 de 2001, la conciliación extrajudicial en derecho en materia de familia deberá intentarse previamente a la iniciación del proceso judicial en algunos de los siguientes asuntos:

1. Controversias sobre la custodia y el régimen de visitas sobre menores e incapaces.
2. Asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias
3. Declaración de la unión marital de hecho, su disolución y la liquidación de la sociedad patrimonial.
4. Rescisión de la partición en las sucesiones y en las liquidaciones de sociedad conyugal o de sociedad patrimonial entre compañeros permanentes.
5. Conflictos sobre capitulaciones matrimoniales.
6. Controversias entre cónyuges sobre la dirección conjunta del hogar y entre padres sobre el ejercicio de la autoridad paterna o la patria potestad.
7. Separación de bienes y de cuerpos.

Así las cosas, el Ministerio del Interior y de Justicia con base en la Ley 640 de 2001 y el Decreto 2771 de 2001, mediante Resoluciones 198 del 27 de febrero y 841 del 26 de septiembre de 2002 ordenó la entrada en vigencia del requisito de procedibilidad en materia civil y de familia para todos los distritos judiciales del país.

5.4 MARCO GEOGRÁFICO

Para tener más conocimiento del marco que rodea la investigación, tenemos que hablar y hacer referencia a los aspectos principales que se tienen acerca de lo que es Palmira y de la importancia que juega este municipio.

Palmira es “Capital Agrícola de Colombia”, según (BASTIDAS, Harold: 2009. p. 4)¹⁹. Después de Cali, la segunda ciudad del Valle del Cauca. Según documentos oficiales, fue fundada en 1680 por Francisco Rengifo Salazar en Llano grande, donde a fines de 1536 fueron asentándose colonos encabezados por Francisco de Cieza. La conformación de la ciudad fue paulatina, por esto algunos historiadores sitúan su fundación en momentos diferentes. Según el historiador Álvaro Raffo Rivera, la ciudad se fundó por medio de una escritura pública firmada en Buga el 6 de marzo de 1705; pero para el historiador William Mallama Lugo surgió el 25 de junio de 1824, cuando fue elevada a cantón, por la ley 156 expedida por el presidente Francisco de Paula Santander.

El nombre de Palmira, según Mallama, había sido impuesto el 5 de diciembre de 1813, cuando en un acto de desobediencia a la autoridad de Buga y de España, Pedro Simón Cárdenas y otros ciudadanos proclamaron al territorio de Llano Grande como Villa. El nombre fue adoptado según honor hacia la Virgen de Nuestra señora del Palmar y de una obra del siglo XVIII, *las ruinas de Palmira*, del Conde Volney.

Palmira se encuentra localizada en la región sur del departamento del Valle del Cauca. Su cabecera está situada a 3°31'48" de latitud norte y 76°81'13" del longitud al oeste de Greenwich.

¹⁹ BASTIDAS, Harold. Palmira “Capital Agrícola de Colombia”. En (Directorio telefónico). Palmira. (26, junio , 2009);Edición Publicar -2009; p. 4

Limita al Norte con el municipio de El Cerrito, al Este con el departamento del Tolima, al Sur con los municipios de Pradera y Candelaria y al Oeste con los municipios de Cali, Yumbo.

El área municipal es de 1162 Kilómetros cuadrados y 19,34 Kilómetros cuadrados corresponden a la zona urbana, sus pisos térmicos van desde el frío (Páramo de las Herosas) hasta la zona cálida del valle del río Cauca, su temperatura corresponde a una media de 23°C y su altura sobre el nivel del mar es de 1.001 metros.

Tiene una población de 283.431 Habitantes Aprox. Y una distancia de 28 Km. de Cali.

Cuenta con Características Geográficas correspondientes a una zona Plana al occidente del municipio y una Montañosa al Oriente, sus ríos principales Cauca, Agua Clara, Amaime, Bolo, Fraile, Nima, Palmira y Toche. La actividad principal económica gira en torno a la Agricultura, Ganadería, Centro Comercial, Industrial y Agrícola, Comercio y Minería y sus Productos Principales son: el Plátano, Caña de Azúcar, Panela, Miel, Cacao, Soya y Maíz²⁰.

Sus atractivos turísticos son el Transporte en Victorias, Parque de la Caña, Balnearios, Estaderos y Discotecas; Celebra la Feria Nacional de la Agricultura y Feria Equina y Bovina.

Tiene una Infraestructura Básica de la cual dispone de todos los servicios públicos, 41 colegios, 92 escuelas, bancos, hospital, seguro social, estadio, balnearios y correo.

Cuenta actualmente con las siguientes Universidades: Universidad del Valle, Universidad Nacional de Colombia, Universidad Pontificia Bolivariana, Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Universidad Santiago De Cali, Universidad Antonio

²⁰ ALCALDÍA DE PALMIRA, Portal. Historia Económica de Palmira. En: Portal electrónico. Palmira, Valle. [sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.Palmira.gov.co/>. Consultado: 4 octubre 2009.

Nariño, Fundación Universitaria Fray Luis Amigó, fundación Universitaria San Martín.

En la actualidad Palmira cuenta con más de 6.000 empresas registradas en la Cámara de Comercio dentro de las cuales los sectores más representativos son: el comercio, la industria manufacturera, transporte, hoteles y restaurantes, inmobiliarias y agroindustriales. Por ejemplo denotando la importancia de algunas como son: El Ingenio Manuelita, el Ingenio Central Tumaco, la Hacienda Oriente, Harinera del Valle, Sucromiles, Itacol de Occidente, Industrias Lehner, Andina, INVAL, IMECOL, Muebles Oben, La Gitana, Colombates, Induvases, entre otras, Son algunas de las empresas que han aportado de manera significativa al desarrollo económico de la ciudad²¹.

²¹ IBID, p. 2.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

La presente investigación se realizó a través de un estudio descriptivo, dirigido por estudiantes de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias de la Administración, de la Universidad del Valle sede Palmira.

Según el problema propuesto y los objetivos planteados, el tipo de investigación es más de tipo cualitativo, es decir de alcance descriptivo y explicativo, ya que es necesario describir una serie de estrategias, en este caso de Mercado, que permitan generar la auto sostenibilidad del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira, al mismo tiempo dar a conocer la importancia que tiene la Conciliación en el campo Comercial y otras modalidades como Familiar, civil, transito, que pueda ofrecer de forma eficiente y eficaz el centro de Conciliación.

6.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de investigación a utilizar es Empírica y Descriptiva

6.1.1 Empírica

Es un proceso empírico porque se hace necesaria la búsqueda de conocimientos, la indagación de soluciones y de interrogantes. Con el fin de que sea un proceso reflexivo, sistemático y metódico.

Se hará uso de:

- Una Investigación *básica*. Donde principalmente se formulara un marco teórico donde se ponga a disposición conocimientos sobre el tema a tratar que es la conciliación de conflictos, (civil, comercial, familia, transito).

- *De una Investigación aplicada*, donde se cuenta con los conocimientos adquiridos de cada uno durante la carrera administrativa y posteriormente la utilidad y aplicabilidad en el estudio de mercado hacia el centro de conciliación de Palmira.
- *De una Investigación documental*, donde se apoyara en fuentes de carácter documental, estadísticas y libros guías del tema de conciliación, además de la ayuda que puede ofrecer las diferentes páginas de internet: Cámara de Comercio- Palmira, Ministerio del Interior y Justicia, Centro de Conciliación.
- *De una Investigación de campo*. Es el soporte y trabajo de campo, a través del uso de los diferentes instrumentos de recolección de datos como: entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

6.1.2 Descriptiva

Este proyecto es de tipo descriptivo por que la investigación pretende realizar un estudio de Mercado para la auto sostenibilidad del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira, es importante la caracterización y estructuración del problema, en una serie de estrategias a seguir, dada una circunstancia temporal y especial determinada.

En esta Investigación descriptiva se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Y se responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo

Tipo retrospectivo

Para la investigación del estudio de mercado, es necesario indagar sobre hechos, situaciones, eventos, actividades ocurridos en el pasado y que sean soporte para la investigación, que de alguna forma ayuden a la conceptualización e identificación de la realidad del problema y/o necesidad del Centro de Conciliación.

6.2 TIPO DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo del proyecto se utilizarán dos tipos de fuentes:

Las primarias: que son toda la información que se pueda recopilar directamente a través de:

- *Entrevistas estructuradas*, de forma personal con los prestadores del servicio de Conciliación (oferentes).
- *Observación directa*, que es todo análisis descriptivo consistente en asistir a lugares que prestan los mismos servicios observar e indagar sobre comportamientos.
- *Encuesta:* está se hará de manera personal, según determinación de universo muestral.

Secundarias, que se refiere a: escritos en libros, el apoyo en otras tesis, publicaciones electrónicas en general y en particular el uso de revistas académicas predispuestas por la Universidad del Valle, estadísticas generadas por el Centro de Conciliación de Palmira, proyecciones del banco de la república; Dane, entre otros fuentes que pueda servir de apoyo en la realización del presente estudio.

6.2.1 Recolección de los Datos de Fuentes Primarias.

La encuesta, siendo un método de recolección de datos es el más apropiado ya que permite recopilar toda una información, según cálculo de una muestra finita, tiene características generales de reducción de costos, y son más flexibles en la interpretación de datos, más conveniente.

- El cuestionario esta realizado en base a 20 preguntas abiertas y cerradas.
- La misma se hará de forma personal, de acuerdo a criterios de inclusión y exclusión de la encuesta.
- Los datos buscados por medio de las encuestas son de opiniones, de personas que utilizan el servicio, de acuerdo a un mercado objetivo estructurado.
- El grado de credibilidad se realizara de acuerdo al cuadro de estudio esperado, y el estudio real.

Además se utilizará la observación directa y entrevistas estructuradas, como procedimiento previo en la obtención de información de la competencia y del perfil del cliente/ usuario

6.2.2 Objetivos específicos de la fuente primaria

- Determinar el potencial de mercado en la ciudad de Palmira
- Indagar sobre los competidores actuales del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira
- Definir el perfil de los clientes.
- Identificar la existencia de otros servicios sustitutos
- Determinar las preferencias en los gustos, frecuencias de consumo/ uso del servicios de Conciliación.
- Analizar otros atractivos u opciones en este servicio, que puedan ser una ventaja competitiva.

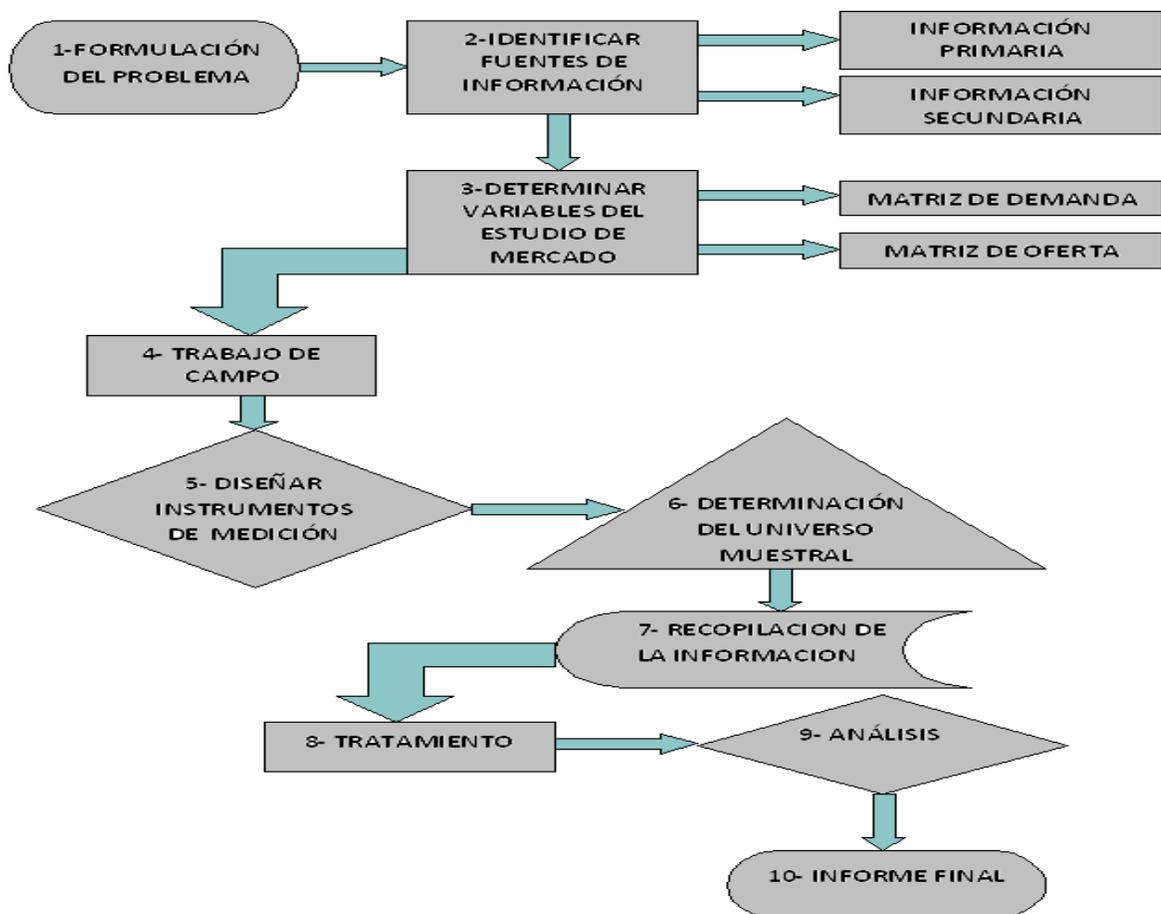
6.2. 3 Necesidades de información

- Datos de los clientes del mercado de referencia.
- Número y frecuencia de las personas que acceden a este tipo de servicio.

- Lugares que asisten habitualmente las personas.
- Preferencias, gustos, y opiniones que aportaría sobre el servicio de Conciliación en la ciudad de Palmira.
- Precio que paga por el servicio o que estaría dispuesto a pagar.
- Número aproximado de otras empresas que ofrecen el mismo servicio.
- Análisis de datos demográficos, estadísticas sociales, económicas, culturales.

Esquema del diseño metodológico

Figura 2: Del diseño metodológico, esquema del estudio.



Fuente: Datos obtenidos por los proyectistas según formulación del problema

6.3 DISEÑO Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

6.3.1 Población:

❖ *Empresas: 5.906*

Se distribuye de la siguiente manera: Microempresas= 5.441; pequeñas= 327; Medianas=91; Grandes= 47.

❖ *Viviendas: sector Urbano 70.929.*

❖ *Inmobiliarias: 442*

❖ *Transporte: 56.231.*

Representándose: motos =48%; automóvil= 31%; Camioneta=6%; bicicleta=6%.

❖ *Notarias: 8.460 procesos al año.*

Representados así: Matrimonios 780 al año; Divorcio= 480 al año; Escrituraciones 7.200 al año.

❖ *Entidades financieras: 11 en total. (Se desconoce el dato del número total de problemas en la cartera neta o en su servicio prestado).*

6.3.2 Unidad de muestreo:

Es una muestra de tipo no aleatoria, dado por Personas de ambos sexos mayores de 18 años, de la ciudad de Palmira. En cumplimiento de algunas de las siguientes variables: Comerciantes, dueños de Vehículos, con procesos conciliatorios en el ámbito Comercial (contratos, conflictos con la empresa, conflictos con Bancos, de tipo familiar, etc.)

Tabla 1. Determinación de la población

VARIABLE		VALOR PORCENTUAL		N° DE ENCUESTAS
Empresas	5906	4,16	2,79	4*
Viviendas	70929	49,96	33,47	29
Inmuebles	442	0,31	0,21	2*
T. de Parque Automotor	56.231	39,61	26,54	26
Procesos Civiles	8460	5,96	3,99	4
Entidades	11	0,00	0,00	2*
Total	141.979	100%	67	67
Total de encuestas	67			

Fuentes: Datos Calculados por los proyectistas, según análisis de la encuesta.

* Estos valores tienen importancia para medir la opinión de cada variable de manera más participativa.

0.0 se debe a que se desconoce el dato del número total de conflictos que pueda tener las entidades financieras en su cartera.

6.3.3 Unidad de análisis: Muestra de población finita

Figura 3: Fórmula para la determinación de la muestra.

$$n = \frac{\sigma^2}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{\sigma^2}{N}}$$

El cálculo de la varianza se explica desde la fórmula, en la cual se eleva al cuadrado el coeficiente 0.5 que se establece por la dicotomía de ocurrencia o no del evento (Si/No) = 100% $\frac{1}{2} = 0.5$

Tabla 2. Del Cálculo de la muestra.

n	?	Tamaño de la muestra
N	141.979	Tamaño de la población
NZ	141.979	Tamaño de la población
σ^2	0,25	Varianza muestral
E	10,00%	Error muestral
n =	67	

Fuente: Datos obtenidos por los proyectistas según cálculo de la muestra.

6.3.4 Tamaño de la muestra:

Según cálculo de la muestra, se ha de realizar 67 encuestas, teniendo en cuenta una población objetivo. *(Está se determinara a partir del estudio de mercado, específicamente en el análisis de la demanda).*

6.3.5 Variables:

En el presente estudio se trataran sobre un conjunto de características demográficas, sociales, económicas, culturales y/o conductuales que están íntimamente relacionadas con la población objeto de estudio; con estas se pretende realizar un acercamiento a la realidad estudiada. *(Está se determinara a partir del estudio de mercado, específicamente en el análisis de la demanda, previo a la realización de la encuesta²²).*

²² Las frases en letra cursiva corresponden a la ubicación, de dicha variable en el estudio de mercado, posterior al análisis de la demanda.

7. ESTUDIO DE MERCADO

Sinopsis

Este estudio de mercado lo que pretende básicamente es proyectar la oferta y la demanda de los servicios del Centro del Conciliación de Palmira. Así mismo Identificar nuevas oportunidades en la prestación del servicio.

El principal objetivo del estudio de mercado es obtener información que nos ayude a determinar unas estrategias de posicionamiento y proyección que permitan la auto-sostenibilidad del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira.

Para ello es importante obtener una información clara, confiable y pertinente sobre el servicio prestado, que es la “conciliación de Conflictos” y posteriormente pueda servir en la toma de decisiones, de acuerdo a las condiciones del mercado.

Se hace necesario además el cumplimiento de unos pasos para realizar el estudio de mercado:

- 1.** Análisis de la Situación actual de la empresa.
- 2.** Análisis del sector
- 3.** Análisis de los entornos
- 4.** Análisis del mercado
 - 4.1. Análisis del servicio
 - 4.2. Análisis de los precios
 - 4.3. Análisis de la plaza
 - 4.4. Análisis de la promoción
- 5.** Análisis de la demanda y oferta.
 - 5.1. Análisis de la fuente primaria: Encuesta.

7.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

La Cámara de Comercio de Palmira fue creada mediante Decreto No. 502 de 8 de marzo de 1934, por lo tanto es una Entidad Privada, sin ánimo de lucro, con personería jurídica y constituida a iniciativa de los comerciantes de Palmira.

En 1982 se traslada a su sede propia que le permite una mayor funcionalidad en la prestación de los servicios.

Ya Para el año 2002 la Cámara de Comercio fue certificada con la norma ISO 9001: 2000 por el Instituto de Normas Técnicas Colombianas ICONTEC, en servicios de registros públicos, formación y capacitación empresarial e información y orientación empresarial, como estrategia para ofrecer un servicio con estándares internacionales de calidad y facilitar el cumplimiento de su Plan de Desarrollo 2003 -2007 que busca brindarle a los empresarios alternativas para mejorar sus niveles de competitividad en el mercado nacional e internacional.

La continuidad de su compromiso con la calidad, llevó a que en el año 2004 extendiera su certificación al servicio de métodos alternativos de solución de conflictos en conciliación. Una organización hace parte de la estructura de la Cámara de Comercio de Palmira, y ella es la Fundación Progresamos, organización que ha merecido el más irrestricto apoyo por parte de la Cámara, por considerar que ella es pilar sobre la cual puede cumplir su función más importante: *Servir a Palmira*²³.

Misión

Somos una organización de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, integrada por los empresarios de Palmira, Pradera, Florida y Candelaria, a quienes les brindamos a través de los registros públicos seguridad jurídica y respaldo legal de sus actividades mercantiles.

²³ CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA. Quienes somos [sitio en Internet]. Disponible en: **1)** <http://www.ccpalmira.org.co>. **2)** <http://cconciliacion@ccpalmira.org.co>. Consultado: octubre 20 de 2009.

Contribuimos al fortalecimiento del sector empresarial y a promover el desarrollo económico, ambiental, cultural y social para hacer de nuestra región un lugar competitivo y mejorar la calidad de vida.

Somos una organización comprometida con la calidad de nuestros servicios y la innovación tecnológica, contando con un talento humano ético, eficiente y calificado.

Visión

Constituirse y posicionarse como la Institución más importante en la promoción del desarrollo, fomento y competitividad de la región.

Política de calidad

Con nuestros clientes en la prestación de los servicios:

- *registros públicos:* Registrar actos, documentos y expedir los certificados correspondientes de manera oportuna y precisa, haciendo uso de los medios logísticos y de infraestructura más adecuados para una buena atención a los usuarios.
- *promoción del desarrollo:* Prestar servicios de apoyo empresarial y de fomento cultural en nuestra zona de jurisdicción respondiendo de manera oportuna a las necesidades identificadas, contando con el personal competente y los medios adecuados.
- *métodos alternativos para la solución de conflictos:* Facilitar a la comunidad en general el servicio de solución de conflictos de manera oportuna, con profesionales reconocidos y de competencia acreditada.

Con nuestros colaboradores:

- Brindar un ambiente de trabajo agradable, estabilidad laboral y oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Objetivos de calidad

Como base de la política de calidad se definen los siguientes objetivos de calidad:

- Eficacia en servicios de Registros Públicos.
- Oportunidad en la prestación de los servicios.
- Oportunidad en la solución de conflictos.
- Nivel de estabilidad laboral.
- Nivel de satisfacción del cliente.
- Cobertura apoyo empresarial.
- Nivel de competencia de los colaboradores.
- Nivel de satisfacción laboral.
- Índice de formación de los colaboradores.

Líneas de Servicios Certificadas

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Comercio de Palmira da cubrimiento a los siguientes servicios: registros públicos: certificación, inscripción de actos y libros, formación y capacitación empresarial, información y orientación empresarial, fomento cultural, métodos alternativos para la solución de conflictos.

Portafolio de servicios

- **Servicios de los Registros Públicos** clasificados en:
 - *Certificación:* Es un medio de prueba de los actos y documentos inscritos en los registros públicos, a través del esquema gráfico aprobado por la entidad competente.

- *Inscripción de actos y libros:* Permite hacer oponible el respectivo acto, contrato o documentos ante terceros de manera que estos no puedan sustraerse a los efectos que de aquellos se derivan, dándolos a conocer a través de la publicación de la noticia mercantil.
- **Formación y capacitación Empresarial:** Brinda al empresario programas especiales de capacitación y actualización de conocimientos que le permiten una gestión más eficaz.
- **Fomento Cultural:** Apoya y promueve las diferentes manifestaciones artísticas y culturales de Palmira y área de influencia.
- **Información y orientación empresarial:** Brinda información y orientación empresarial Nacional e Internacional actualizada, clara y oportuna para facilitar el desarrollo de las actividades del empresario.
- **Apoyo logístico:** Brinda infraestructura y equipos audiovisuales adecuados, que permitan llevar a cabo eventos empresariales y culturales en un ambiente óptimo.
- **Métodos Alternativos de Solución de Conflictos:** Facilita a la comunidad en general el servicio de solución de conflictos a través de la conciliación de manera oportuna con profesionales reconocidos y de competencia acreditada.

Valores institucionales

- *Responsabilidad y compromiso*

Surge de la convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a cargo.

En nuestras operaciones la responsabilidad y el compromiso nos permiten pasar de las promesas a los hechos, generando resultados y beneficios tangibles.

- *Solidaridad*

Colaboramos mutuamente para conseguir el bien común, el cual persigue una causa noble y justa orientada a hacer frente a los problemas y necesidades de la comunidad.

- *Honestidad*

Realizamos todas las actividades y operaciones con transparencia y rectitud. Surge de la convicción del personal en trabajar siempre dentro del marco de la ley, velando que las acciones y decisiones que se tomen sean legales.

- *Respeto*

Es garantizar una convivencia sana y pacífica. Se refleja en que escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y hacia la comunidad.

- *Servicio*

Refleja la vocación y el gusto propio por la asistencia a los demás. Es la realización de nuestra labor acorde con las características de calidad, cantidad y oportunidad anunciadas.

Como está conformada: La Cámara de Comercio cuenta con las siguientes dependencias:

- Presidencia Ejecutiva
- Departamento Administrativo
- Departamento Jurídico
- Departamento de Planeación y Desarrollo

Donde está ubicada: La Cámara de Comercio de Palmira está ubicada en la Calle 28 - 30-15 en Palmira Valle del Cauca. Con teléfonos 2755150- 271 0690 y de Correo Electrónico: www.ccpalmira.org.co y cconciliacion@ccpalmira.org.co²⁴

²⁴ IBID, p. 3.

7.2 ANÁLISIS DEL SECTOR

Para una descripción del sector, necesariamente se tendría en cuenta el nivel macro y micro.

Por cuanto a nivel macro se puede evidenciar que según el Dane ²⁵ se ubican en el país y sus antecedentes dos coyunturas específicas: una a principios de los años 90, precisamente en el cambio del modelo económico del país, cuando pasamos del modelo de Sustitución de Importaciones al de Apertura; y otra en el 2005, cuando hemos empezado a salir de la fuerte recesión de la segunda mitad de la década pasada y nos abocamos a una profundización del modelo de Apertura, con la integración a través de los Tratados de Libre Comercio con Estados Unidos y Mercosur. Por lo que a partir de diferentes puntos críticos se empiezan a presentar nuevamente ritmos de crecimiento sostenidos.

A nivel departamental el Valle del Cauca, se ha destacado como uno de los departamentos de mayor respaldo al país en cuanto a la economía nacional, notándose desde la década de 1940 una gran inversión de capital extranjero.

Según estadísticas del DANE²⁶ año 2005, en cuanto a servicios, se trata el Valle del Cauca contribuye en un 12.52% (En servicios de transporte) del valor agregado nacional, superado por Bogotá con un 25,75%. En servicios financieros el Valle tiene un 9,75% del valor agregado nacional, muy distante de Bogotá (48,39%) y de Antioquia (14,59%).

Por lo que lo anterior dicho nos reporta, que desde 1994 el crecimiento del PIB anual de la región vallecaucana era casi el doble del mismo índice a nivel nacional. 1999. Desde entonces el crecimiento del PIB del Valle ha sido positivo, en el 2005 la ciudad presentó un índice de ocupamiento por encima del 60%, lo

²⁵ DANE, Colombia. Economía del País: Contexto económico del Valle del cauca. [sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.dane.gov.co/documentos/pdf>. Consultado: 15 de marzo de 2010.

²⁶ IBID, p. 2.

cual confirma el buen estado de la economía, liderada principalmente por el crecimiento en industria manufacturera, la agricultura y el comercio entre otros, sin embargo su participación a nivel nacional ha venido decreciendo.

A su vez el departamento es reconocido por su industria azucarera, la cual provee los mercados de Colombia y países cercanos. También se destaca la producción industrial de la ciudad de Yumbo, y por el puerto de Buenaventura de gran importancia para la economía del departamento y del país.

Adicionalmente su capital: Cali se constata una fortaleza en el tejido empresarial, que es denso, cuenta con altos niveles de articulación, es uno de los más productivos del país y uno de los que más participan en los mercados internacionales. Convirtiéndose en una plataforma moderna, industrializada y de servicios. El sector terciario, que es comercio y servicios, participa con el 63% del PIB local; el secundario, o sea construcción e industria, lo hace con el 36%; y el primario, conformado por los sectores agropecuario y minero, con cerca del 1%, sector desplazado por el comercio y que por largos años le dio sostenibilidad al departamento. Desde los años 90 Cali es una ciudad con un predominio de la economía de servicios, pero sigue siendo también un centro manufacturero, uno de los más importantes del país, una ciudad comercial, una ciudad agroindustrial que ha desarrollado un sector agropecuario moderno en su entorno inmediato.²⁷

A nivel micro se puede observar que la ciudad de Palmira, siendo catalogada como la capital agrícola de Colombia, por mantener su posición privilegiada en el sector de la agricultura y su impulso en el desarrollo económico a través del cultivo de diversos productos como el café, tabaco, cacao, caña de azúcar, arroz, maíz, y por el uso de suelos fértiles, permite desarrollar la agricultura a gran escala²⁸.

²⁷ DOMÍNGUEZ, Julián. Censo Económico DE Cali y Yumbo: Tejido Empresarial. Cali: Tiempo, 2006. p.2.

²⁸ Wiki pedía. Palmira. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/palmira> Consulta: 11 de abril de 2010

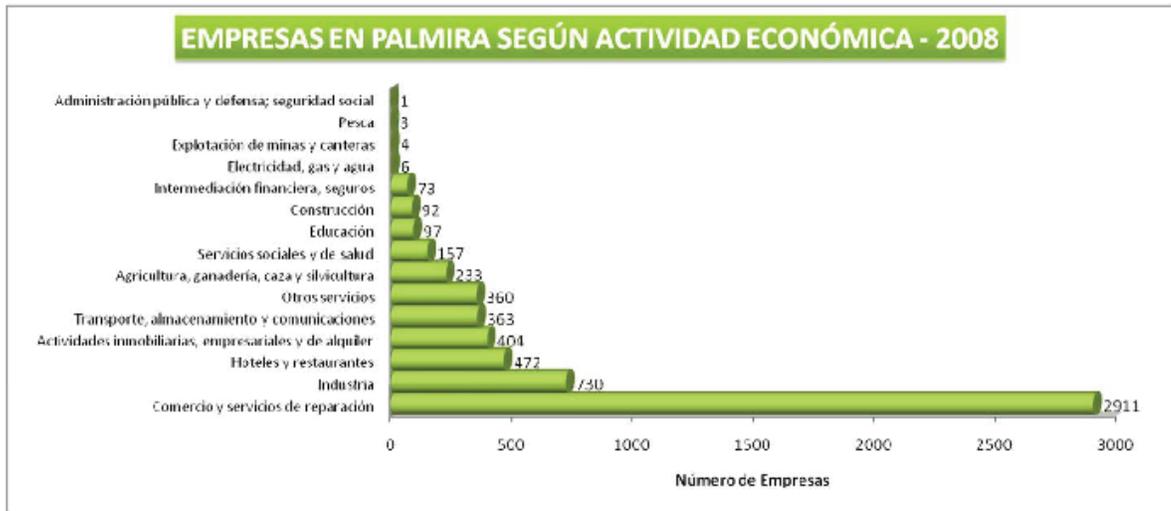
Por lo anterior dicho la ciudad emprende sus caminos a un crecimiento y desarrollo económico atractivo para la inversión privada y extranjera, considera por muchos expertos se habla que Cali depende de Palmira por tener ventajas comparativas en diferentes sectores, como la agricultura y el sector de la industria.

En la actualidad Palmira, según Anuario estadístico 2009²⁹ cuenta con más de 5.906 empresas registradas en la Cámara de Comercio, de las cuales 5.441 son microempresas, 327 pequeñas empresas, 91 medianas empresas y 47 empresas grandes. Dentro de las cuales los sectores más representativos de estas empresas son: el comercio (2911), la industria (730), hoteles y restaurantes (472), inmobiliarias- empresariales (404).

Según participación en el mercado y empresa por tamaño según actividad económica se tiene lo siguiente: las microempresas tienen una participación total en el mercado del 92.1%, en su mayor parte en el sector de comercio (2773), industria (609) y hoteles-restaurantes (467); en empresas pequeñas su participación total en el mercado es del 5.6%, en su mayor parte en el sector de comercio (112), industria (72), agricultura(46); las empresas medianas tienen una participación total en el mercado del 1.5%, en su mayor parte en el sector de industria (25), comercio(22), agricultura(19); las empresas grandes tienen una participación total en el mercado del 0.8%, en el sector de la industria (21) y agricultura (8).

Como se observo anteriormente, la ciudad presenta hoy una vocación predominante hacia los sectores de servicios y comercio, no muy lejos de la característica típica de Cali, por lo que corrobora la importante dinámica de la estructura empresarial que se presenta en la ciudad, convirtiéndose en una fortaleza y una oportunidad que a lo largo del tiempo el mercado debe ajustarse.

²⁹ OBSERVATORIO DE SEGURIDAD DE PALMIRA. Anuario estadístico 2009: Composición empresarial. [sitio en Internet]. Disponible en: [http://www.ccpalmira.org.co/Palmira/anuario estadístico 2009 /6290-](http://www.ccpalmira.org.co/Palmira/anuario%20estadístico%202009/6290-) Consultado: 11 de abril de 2010.



FUENTE: Registro Mercantil - Cámara de Comercio de Palmira – A Diciembre 31 de 2008

Figura 4: Empresas de Palmira según actividad económica -2008

Otro punto fundamental analizar el servicio de Conciliación a lo largo del país y a nivel departamental, por lo que se puede evidenciar un fortalecimiento en el campo de la conciliación/ arbitraje, según Ministerio del interior y Justicia³⁰ muestra como desde el año 2005 se ha venido adoptando una política en aumento sobre “Un Espacio para Construir Convivencia y Paz”, en la aprobación de más de 1025 funcionarios, contando conciliadores, defensores de familia, delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, agentes del Ministerio Público, personeros, jueces civiles y promiscuos municipales, notarios e inspectores de trabajo, ubicados en las diferentes regiones del país.

Sobre estadísticas y análisis que se tenga sobre la conciliación en un nivel nacional y departamental se tiene lo siguiente:

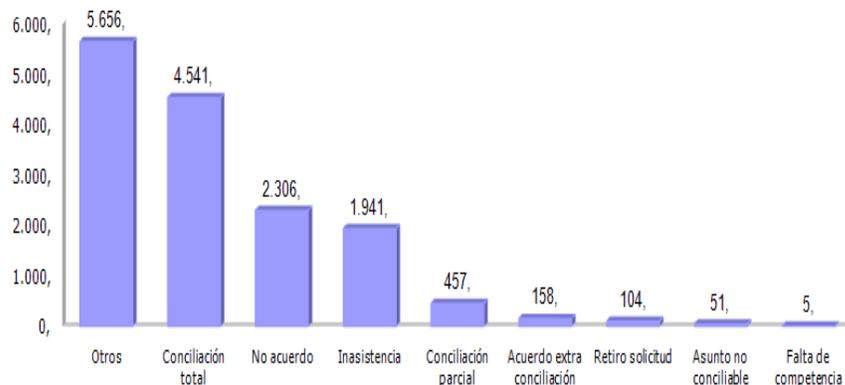
Según ConfeCamaras se tiene hasta el 2008: 52 cámaras de comercio con centro de conciliación y/o arbitraje

- con centros de conciliación: 5 (13.5%)
- con centros de arbitraje y conciliación: 47 (86.5%)

³⁰ MINISTERIO DEL INTERIOR Y JUSTICIA. Mecanismos Alternativos de Solucion de Conflictos [Sitio en Internet]. Disponible en: http://www.conciliacion.gov.co/scielo.php?pid=S003612356&script=sci_arttext Consultado: septiembre 27 de 2009.

- cámaras sin centro (amazonas, honda, magdalena medio, san José)
- Total de Cámaras que desarrollan actividades especiales: 38 Cám. (72.5%)
- Eventos más comunes en los centros de las Cámaras:
 - Capacitación en métodos alternativos de solución de conflictos
 - Jornadas gratuitas
- Total de conciliadores en los centros de las Cámaras: 1758
- Total de árbitros en los Centros de la Cámaras: 1223
- En 37 Cámaras de Comercio el Director Jurídico es el mismo Director del Centro (69.2%). En 15 Cámaras es persona diferente al Director Jurídico. (29.8 %)
- Al año 2008, existían 310 centros de conciliación.
- Existían 39 centros de entidades públicas, 86 centros de consultorio jurídicos, 185 centros de personas jurídicas sin ánimo de lucro.
- En el Valle del cauca se llevaron a cabo hasta el año 2008: 4541 conciliaciones totales, 2306 no acuerdos.
- Conciliadores 14.810, entidades avaladas 89, capacitados en entidades avaladas 11.072.
- En el Valle del cauca, la materia conciliar predominante es: Civil y comercial 13.158 Conciliaciones y en familia con 2875 casos conciliados.

Figura 5. Sobre el total de Conciliaciones del valle del cauca.

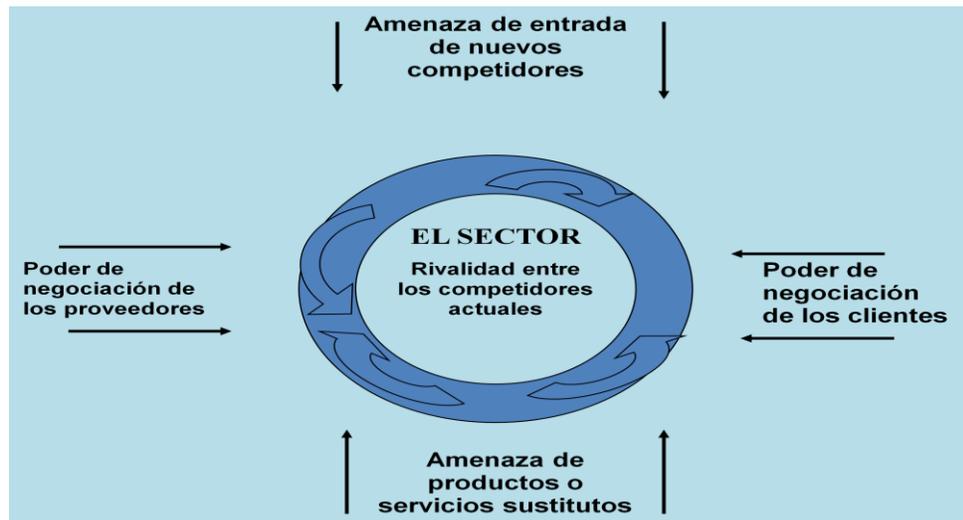


Fuente: Ministerio del Interior y Justicia

7.2.1 Las cinco fuerzas competitivas

Definición: “Las Cinco Fuerzas del modelo de Porter es una herramienta reveladora de la estrategia de una Unidad de Negocio utilizada para hacer un análisis de la atractividad (valor) de una estructura de la industria”³¹.

Figura 6. Las Cinco Fuerzas del modelo de Porter.



Fuente: Revista empresarial académica: 12 MANAGE. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.12manage.com>.

AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES

Se consideran competencia directa e indirecta del servicio de Conciliación, los siguientes organismos:

- Las Notarias
- La comisaria de Familia
- Jueces y Paces.
- ICBF (instituto de bienestar familiar)
- La Fiscalía
- Abogados independientes

³¹ 12 MANAGE. Revista empresarial académica. [Sitio en Internet]. Disponible en: http://www.12manage.com/methods_kim_blue_ocean_strategy_es.html. Consultado el 9 de abril de 2010.

La mayor parte son organismos públicos, con funciones y obligaciones de no cobrar por el servicio de Conciliación, por lo cual se caracteriza por la gratuidad, casos como conciliación de familia por cuota alimentaria, custodia, entre otros.

Las notarias están regidas por el mismo marco tarifario que los centros de Conciliación, esporádicamente se llevan casos en el año, por lo cual no representa una amenaza.

- Las *Barreras de entrada son mínimas*, por que se cumple en su mayor parte de una competencia perfecta, excepto consultorios jurídicos y abogados que cobren por debajo o por encima de lo establecido legalmente por el gobierno.
- No cumplen con una economía de escala, porque el costos en los que incurren no son auto-sostenibles (costes de instalaciones, costos de personal especializado y facultado, costos fijos y variables, entre otras).

AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS

El servicio de Conciliación que presta la Cámara de Comercio de Palmira, tiene como sustitutos el servicio de arbitraje, mediación, arreglo directo, amigable composición, pero como dato importante es bastante escaso en la zona y por ello no se presta en el Municipio de Palmira. Sin embargo no se descarta el uso de estos servicios en un presente que se hace necesario en la población.

Más que el servicio tenga poco sustitutos, es la empresa bajo la cual se presta el servicio de Conciliación que difiere por lo que es público y dentro de ello la gratuidad obligatoria y garantizado por el Estado: Comisarias de Familia, Notarias, consultorios jurídicos, Jueces y paces, Inspecciones, Fiscalía y otras.

PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

El centro de conciliación de la cámara de Comercio provee de 8 conciliadores adscritos de alta calidad y preparación en las audiencias, conocimiento, manejo del tema, actitud para resolver inquietudes y disposición.

El poder ejercido por los conciliadores es en totalidad un cobro del 60% por honorarios de acuerdo a la cuantía determinada en el conflicto, esto decretado por el gobierno en el marco tarifario que debe ofrecer el Centro de Conciliación (decreto 489 del 25 de octubre del 2007). Lo que la rentabilidad de los proveedores puede ser bien remunerada.

En el sector de Palmira hay un número de proveedores medio alto, ya que existe carencia en las Universidades Públicas y Privadas de ofrecer programas de Derecho, por lo que los comisarios, defensores, jueces y abogados independientes existentes y facultados, han tenido sus estudios en otras Universidades del país.

Existe una concentración media de proveedores del servicio de Conciliación en Palmira debido a la saturación del mercado en otras partes del país, constituyendo una oportunidad de mercado insatisfecho, y donde su estrategia a utilizar por los proveedores es hacia adelante, ya que amenazan con instalar sus propios consultorios jurídicos.

El nivel actual de calidad de los conciliadores está de forma exigente y de nivel alto, debido a la exigencia del mercado insatisfecho, el poder de los clientes (preferencias, gustos, expectativas y necesidades) y la rivalidad entre los mismos. El poder de los proveedores es medio bajo y se ve sometido al poder de los clientes, de ahí su importancia en la calidad del servicio prestado y el cumplimiento de expectativas, efectividad y satisfacción de sus necesidades.

PODER DE NEGOCIACIONES DE LOS COMPRADORES

Los clientes no son leales al sitio, por cuanto prefieren lo gratuito y lo de conocimiento del público. Por lo que existe alto poder de los clientes/ compradores y existe en la mente de los mismos poca diferenciación del servicio de Conciliación.

Es una población en crecimiento, de urbanización y desarrollo, alrededor de 292.510 habitantes, estructurados en su mayor parte del estrato 1 y 2. Por lo que sus ingresos son medio bajos para acceder al servicio de Conciliación.

Existe una población insatisfecha que no conoce del servicio de Conciliación y que no están verdaderamente impulsados hacer uso del mismo, solo hasta necesitar realmente y urgente del servicio.

Se observa en el sector de los compradores que se amenaza con una estrategia de integración hacia atrás y hacia adelante en contra de lo que brinda el proveedor, ya que estos compradores tienen el poder en el mercado, y poco a poco se difieren hacia una estrategia horizontal (por arrastre de marca y posicionamiento en el servicio prestado).

Ante el poder de los compradores, resulta fácil sustituir a los proveedores del servicio, ejemplo de ello es cuando no se está satisfecho de un conciliador y cambia a otro, y por diferentes razones añadidas esta se deja el proceso de conciliación (inasistencia) y no se puede llegar a un acuerdo.

RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES

- La rivalidad no es tan intensa porque hay competidores posicionados, tratándose de organismo del Estado dado su obligatoriedad y cumplimiento hacia las leyes y normas que ha instaurado el Estado. Por lo que es de

resaltar, adicionalmente que es un mercado en crecimiento, por tanto no se descarta la existencia de competidores pequeños y grandes.

- La estructura de costos del mercado pueden llegar a ser altos, ya que son costos que se le atribuyen al gobierno/ alcaldía y pueden estar condicionados a funcionar con poco presupuesto, de acuerdo a lo que estipule el gobierno de turno. Por lo que existen costos fijos, variables, administrativos, de operación que pueden ir en aumento.
- El grado de diferenciación del servicio es poco, por lo que diferentes organismos del Estado están bien posicionados, dado el conocimiento y la costumbre de la comunidad en depositar la confianza en este organismo, donde se establece un servicio por commodities (mas dado por lo gratuito y bajo costo).
- El costo de sustituir los clientes es alto, por lo que el cliente tiene el poder ante los proveedores, empresas que brindan el servicio y dependen exclusivamente del conocimiento público, preferencia, ingresos, costumbres, gustos para elegir un servicio de Conciliación.
- La rivalidad existente entre competidores es poco intensa, pero en alza, ya que los competidores van en busca de una rentabilidad más segura en un mercado que está en crecimiento, por la que la rivalidad es de nivel media, ya que hay organismos bien posicionados y otros que persiguen estrategias de crecimiento.
- Las barreras de salidas no son tan bajas ya que hay cierta dependencia exclusiva de estos organismos del Estado, por lo que hay una rivalidad medio baja ya que la población atendida puede incrementar a la necesidad del servicio prestado.

Tabla 3. Análisis de la atraktividad del mercado

FACTORES COMPETITIVOS	1 ≤ ATRACTIVIDAD ≤ 5 (De: 1 Muy poco atractivo, a 5 Muy Atractivo)					CONCEPTO
AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVAS EMPRESAS		X				Alto. Existe buena posibilidad de ingreso de nuevos competidores, por lo que es un mercado en crecimiento y desarrollo.
PODER NEGOCIADOR DE LOS COMPRADORES	X					Muy Alto. Debido a que el poder lo tiene el comprador y de ello depende sus gustos, preferencias, costumbres, elección.
PODER NEGOCIADOR DE LOS PROVEEDORES				X		Bajo. Sector atractivo. Debido a la búsqueda constante de clientes.
AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS				X		Bajo. Sector atractivo. Debido a que el servicio de Conciliación tiene pocos sustitutos y los que tiene no se aplican en la ciudad.
RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES				X		Bajo. Sector atractivo. Muy buena armonía por la cooperación entre competidores. Se puede trabajar en red.
EVALUACIÓN GENERAL				X		Es una industria con buena atraktividad

FUENTE: datos obtenidos por los proyectistas según análisis de la atraktividad del mercado.

Tabla 4. Análisis del Perfil Competitivo

ANÁLISIS DEL PERFIL COMPETITIVO SECTOR			
RIVALIDAD ENTRE EMPRESAS			
FACTOR	DESCRIPCIÓN	ATRACTIVO	VALORACIÓN
Estructura de Competencia	En crecimiento	Alto	4
Estructura de Costos	Medio-alta	Medio	3
Diferenciación de Producto	No hay mucha Diferí.	Medio	3
Costo Sustituir los Clientes	No se puede Sustituir-alto	Medio	3
Intensidad entre los Rivales	en alza-crecimiento	Medio	3
Barrera de Salidas	Medianamente baja	Bajo	2
Número de Competidores	Poca Competencia	media	3
		TOTAL	21/7: 3
AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES			
FACTOR	DESCRIPCIÓN	ATRACTIVO	VALORACIÓN
Economías de Escala	Escasa	Bajo	2
Necesidad de Capital	Mínimo	Bajo	2
Acceso a Tecnología	Escasa Tecnología	Medio	3
Reglamento o Leyes	Reglamentación alta	Medio	3
Reacción de Competidores	Escasa Reacción	Nada	1
Barreras de Entrada	Mínimas	Alto	4
		TOTAL	15/6: 2.5
AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS			
FACTOR	DESCRIPCIÓN	ATRACTIVO	VALORACIÓN
Calidad	Medianamente	Medio	3
Buena voluntad de los compradores en Sustituir	Disposición al Cambio Medio-Bajo	Medio	3
El precio y desempeño del Servicio	Alto- Costumbre y Conocimiento del Publico	Bajo	2
Los Costos de Cambiar al Sustituto	Riesgo Medio- Alto	Bajo	2
Disponibilidad de Servicios sustitutos	Bastante Escaso	Bajo	2
		TOTAL	12/5: 2.4

PODER DE CLIENTES			
FACTOR	DESCRIPCIÓN	ATRACTIVO	VALORACIÓN
Números de Clientes	En Crecimiento-en Alza	Alto	4
Posibilidad Integración hacia Atrás	Nada autoabasteció.	Medio	3
Rentabilidad de Clientes	Medio baja	bajo	2
Costes Cambio del Cliente	Relativamente Alta	Medio	3
		TOTAL	12/4: 3
PODER DE PROVEEDORES			
FACTOR	DESCRIPCIÓN	ATRACTIVO	VALORACIÓN
Números de Proveedores	Variable en Crecimiento	Alto	4
Diferenciación	Mínima	Medio	3
Rentabilidad de los Proveedores	Buena	Alto	4
Costes de Cambio Proveedor	Bastante Poco	Medio	3
Posibilidad de Integración Adelante	Posibilidad media	Media	3
Importancia Sector para Proveedores	Relativamente Baja	Medio	3
Costo Sustituir los Clientes	Medio-Alto	Bajo	2
		TOTAL	22/7 3,14

FUENTE: datos obtenidos por los proyectistas según Análisis de del Perfil Competitivo

OBSERVACIONES: Del análisis observamos que los aspectos positivos y de mayor atracción para un ambiente competitivo son el de Poder de proveedores, poder de los clientes y Rivalidad entre empresas. Los factores de Amenaza de Competidores Y Amenaza de sustitutos son poco atractivos. Esto representa una oportunidad rentable en el servicio de Conciliación de Conflictos de la Cámara de Comercio de Palmira y Un buen ambiente para poder Competir.

Tabla 5. Matriz de Perfil Competitivo. MPC

"MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO" MPC							
	CENTRO DE CONCILIACIÓN DE PALMIRA			ORGANISMOS PÚBLICOS		ABOGADOS INDEPENDIENTES, CONSULTORIOS JURÍDICOS	
Factor Importante para el éxito.	Ponderación	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje
Personal Capacitado	30%	4	1,2	3	0,9	3	0,9
Calidad del Servicio Prestado	30%	3	0,9	2	0,6	3	0,9
Precios competitivos	15%	2	0,3	4	0,6	1	0,15
Posicionamiento en el mercado (preferencia del Cliente).	18%	2	0,36	4	0,72	2	0,36
Tecnología utilizada en los procesos	3,0%	1	0,03	1	0,03	1	0,03
Ubicación Estratégica	4,0%	3	0,12	3	0,12	2	0,08
Total	100%		2,91		2,97		2,42

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas según Matriz de Perfil Competitivo. MPC

OBSERVACIONES: *organismos públicos:* (Comisaria de familia, ICBF, Jueces y paces, Fiscalía; Inspección, Notarias), estos tienen cierta participación en el mercado y posicionamiento por encima del Centro de Conciliación de la Cámara de comercio de Palmira, de allí difiere su elección y preferencia para llevar el servicio de Conciliación en estos lugares, no obstante son organismos del Estado, con obligatoriedad en su cumplimiento de conciliaciones de forma gratuita. Por ello tiene la mayor puntuación en la matriz.

No muy por debajo se encuentra el *centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira*, que a mediano y largo plazo puede tener parte del mercado fundamental que le de participación y crecimiento en el mismo. Su fortaleza mayor es el Personal capacitado y de allí difiere el valor agregado en cuanto la diferenciación del servicio de Conciliación frente a otros organismos.

Los Consultorios jurídicos y la prestación de la asesoría de abogados especializados están por debajo de los suscritos anteriormente, sin embargo su representación es importante a manera que va creciendo su participación en el mercado que parece estar insatisfecho y tiene una demanda potencial significativa.

****CALIFICACIÓN:** 1 = Debilidad mayor, 2 = Debilidad menor, 3 = Fortaleza menor, 4 = Fortaleza mayor.

7.3 ANÁLISIS INTERNO

La empresa está formalmente conformada por unos Órganos de Dirección:

- *Junta Directiva:* (Encargada de señalar las políticas generales de la Entidad; establecer los objetivos y metas que la Entidad debe alcanzar y las respectivas estrategias para lograrlo).
- *Comisión de la Mesa:*(Órgano creado por la Junta Directiva para agilizar y apoyar a la Presidencia Ejecutiva).
- *Presidencia Ejecutiva:* (Representa legalmente a la institución, dirige, supervisa, controla y evalúa la ejecución de los programas y proyectos aprobados por la Junta Directiva). Está formada por unas dependencias: Presidencia Ejecutiva, Dpto. Administrativo, Dpto. Jurídico, Dpto. de Planeación y Desarrollo.

ANÁLISIS DAFO

*Definición: "El Análisis **DAFO**, también conocido como Análisis **FODA** o **Matriz "DOFA"** es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado (situación externa), factores no controlables: **Amenazas**, **Oportunidades**; y de las características internas (situación interna), factores controlables: **Fortalezas** y **Debilidades**.*

Es la herramienta estratégica por excelencia más utilizada para conocer la situación real en que se encuentra la organización".³²

A continuación se presenta la Matriz FADO (Fortalezas, Amenazas; Debilidades y Oportunidades), en la cual se obtienen algunas estrategias que sirven como base para el desarrollo del Estudio de mercado y para una posterior aplicación por parte de la empresa.

³² Wikipedia. Analisis DAFO. [Sitio en Internet]. Disponible en: http://www.wikipedia.com/wiki/analisis_DAFO#La_pla_nificacion_C3.B3n_estrat.C3.A9gica. Consultado::8 de marzo de 2010

Tabla 6. Matriz F.A.D.O (Fortalezas, Amenazas, Debilidades, y Oportunidades).

	VARIABLES EXTERNAS	
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
VARIABLES INTERNAS	1. Adquirir nuevas tecnologías, recursos humanos y Capital disponible para operar.	1. Ingreso de nuevos competidores
	2. Necesidad insatisfecha del servicio	2. Indicadores económicos no estables.
	3. Se carece de servicios sustitutos por el momento.	3. Incertidumbre político-social.
	4. Mercado en crecimiento.	4. Bajos ingresos percibidos por los clientes.
	5. Competitividad en el sector.	5. Aumento del desempleo.
	6. Mayor posicionamiento de la marca	6. Alto poder del cliente en la toma de decisiones.
	7. Innovar y crear valor	7. Alta reglamentación del Estado. (Depende)
FORTALEZAS	FO	FA
1. Recurso humano idóneo	Utilizar las fortalezas para aprovechar las oportunidades	Utilizar las fortalezas para contrarrestar las amenazas
2. Infraestructura adecuada	F1-O2, 5,7. Estrategias de servicios orientado hacia el cliente (control de calidad de nivel elevado)	F1, 2, 3, 4 - A1. Estrategia de consumo (demanda),.
3. Excelente Calidad en el servicio ofrecido.	F2-O2. Estrategia de logística de distribución adecuada.	Estrategia de diferenciación
4. Proveedores idóneos (conciliadores)	F3/4,5 - O2/3, 4, 5, 6, 7. Estrategia de liderazgo total de Diferenciación	Estrategia de Posicionamiento
5. Capacidades distintas	F5, F6 -O2/3, 4, 6,7. Estrategia de crecimiento basado en desarrollo de Nuevos servicios "Arbitraje/ u otros"	Estrategia de cooperación y cumplimiento con el Estado (con base en deberes y derechos otorgados/ asignados)
6. Política de responsabilidad social.		
DEBILIDADES	DO	DA
1. Altos costos en inversión	Superar las debilidades aprovechando las oportunidades	Reducir las debilidades y evitar las amenazas

	D1- O2, 4. Estrategia de Liderazgo de costos, estrategia de posicionamiento	D1, 2, 3, 4, 5 - O2, 3, 5. Estrategia de respaldo del Gobierno municipal y Nacional.
2. Escasa Solvencia económica	D1- O2, 5. Estrategia de Liderazgo de costos, estrategia de posicionamiento D2- O1, 2, 3, 5, 8. Estrategia de financiación, de inyección de capital y de apoyo del gobierno local.	D1, 2, 3, 4, 5 - O2, 3, 5. Estrategia de respaldo del Gobierno municipal y Nacional. D3, 4 - O1,... Estrategia de Capacitación (para todos y de diversos temas: Cambio, servicio al cliente, Globalización, etc.)
3. Escasa promoción del servicio.	D3, 4 - O2, 5, 7. Estrategia de posicionamiento basada en la promoción y Comunicación del servicio. Estrategia de diferenciación del servicio.	D1, 3, - O1, 3. Estrategia competitiva y administración de la Productividad del Servicio.
4. Poca información a los clientes sobre servicios de Conciliación.	D5, 6 - O1, 2, 6, 7. Estrategia de búsqueda de alianzas, convenios "En red" (banco, transito, empresas y universidades)	D4, 5 -O1. Estrategia Aprovisionamiento
5. Pocos convenios o alianzas.		D3, 4, 5 -O1. Estrategia de Posicionamiento y Diferenciación del servicio.
6. Poca realización de estudios de mercado		

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas según Análisis de DAFO.

OBSERVACIONES: se evidencia el listado de variables internas y externas, también se muestra la interrelacionan para cada una de ellas. Las diferentes estrategias que se han formulado serán objeto de estudio para la presente investigación; al fina del estudio de mercado se enunciaran las estrategias a tratar, que se recomienda para el Cetro de conciliación de la cámara de Comercio de Palmira.

Tabla 7. Matriz EFI. “Evaluación de Factores Internos”.

FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN.	T. PONDERACIÓN
FORTALEZAS			
Recurso humano idóneo	15%	4	0,6
Infraestructura adecuada	2%	3	0,06
Excelente Calidad en el servicio ofrecido.	20%	4	0,8
Proveedores idóneos	10%	4	0,4
Capacidades distintas	4%	4	0,16
Política de responsabilidad social	3%	3	0,09
DEBILIDADES			
Altos costos en inversión	15%	1	0,15
Escasa Solvencia económica	8%	2	0,16
Escasa promoción del servicio.	10%	1	0,1
Poca información a los clientes de Serv. Conciliación.	5%	2	0,1
Pocos convenios o alianzas.	5%	2	0,1
Poca realización de estudios de mercado	3%	2	0,06
Total	100%		2,78

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas según análisis de factores internos y factores externos

***F:** 3 (menor) 4 (mayor) **D:** 1 (mayor) 2 (menor).

Tabla 8. Matriz EFE. “Matriz de Factores Externos”.

FACTOR EXTERNO CLAVE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN.	T. PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Adquirir nuevas tecnologías, recursos humanos y Capital disponible para operar.	5%	3	0,15
Necesidad insatisfecha del servicio	9%	4	0,27
Se carece de servicios sustitutos por el momento	5%	3	0,15
Mercado en crecimiento.	8%	4	0,32
Competitividad en el sector.	8%	3	0,24
Mayor posicionamiento de la marca	5%	3	0,15
Innovar y crear valor	15%	4	0,6
AMENAZAS			
Ingreso de nuevos competidores	10%	2	0,2
Indicadores económicos no estables.	4%	1	0,04
Incertidumbre político-social.	10%	1	0,1
Bajos ingresos percibidos por los clientes.	5%	2	0,1
Aumento del desempleo.	3%	1	0,03
Alto poder del cliente en la toma de decisiones.	8%	2	0,16
Alta reglamentación del Estado. (Dependencia).	5%	1	0,05
Total	100%		2,56

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas según análisis de factores internos y factores externos

Observaciones: Los factores internos tienen mayor ponderación que los factores externos, por lo que se cuenta con mayores variables internas para afrontar un mercado.

***O:** 3 (menor) 4 (mayor) **A:** 1 (mayor) 2 (menor).

7.4 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO

7.4.1 Entorno Demográfico

“Hace referencia: a la importancia de conocer características sociales y el desarrollo a través del tiempo de la población, análisis de un determinado lugar. Así mismo, Tasas de crecimiento, esperanza de vida, composición de la población (raza, edad, sexo, urbano, rural), entre otras variables”³³

Tasa de crecimiento de la población de Palmira:

Según anuario estadístico de Palmira al año 2009³⁴:

“La ocupación demográfica del territorio del municipio de Palmira ha obedecido a dos patrones de dinámica económica: por un lado la fuerte inserción migratoria producida por el desarrollo de la industria de la caña de azúcar, que indujo a tasas de crecimiento del municipio superiores al departamento y a Colombia. Esta dinámica de crecimiento empezó a ceder a partir de 1973, donde se desaceleran las tasas, llegando a registrar indicadores del orden del 1.8% en el período 1973 - 1985, y para 1993 se registra un crecimiento de sólo el 1.03%. La causa de este decrecimiento poblacional coincide con la pérdida de expectativas del sector azucarero.”

Las perspectivas demográficas de Palmira en el corto y mediano plazo dependen en gran manera de las posibilidades de desarrollo económico de la ciudad, en ciertas áreas específicas, que induzcan a nuevos desplazamientos poblacionales hacia ella.

Bajo el marco actual de la crisis, Ley Páez y la quiebra del sector agropecuario, es de esperar que continúe el mismo ritmo de crecimiento poblacional por lo menos en los próximos 10 años.

Actualmente Palmira cuenta con una población total de 292.510 habitantes.

³³ SÁNCHEZ, Karem (1998). Las Organizaciones y el Entorno Demográfico. En: entorno organizacional. Compilador Arcadio José Guzmán. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración. Pág. 155-181.

³⁴ Sustraído del anuario estadístico de la Cámara de Comercio de Palmira 2009.

Tabla 9. Población censal y proyecciones de población 1995 – 2005

Censo	Población	Tasa (%) entre Censos
1964	140.889	
1973	186.751	1,325
1985	231.015	1,237
1993	251.008	1,086
2005	284.470	1,1073
*2006	286.355	
*2007	288.382	
*2008	290.442	
*2009	292.510	

FUENTE: DANE Censos de Población a: Con ajuste de cobertura

(1) Método exponencial para el cálculo de las tasas + A11

(2) Para este cálculo se tomaron los censos de 1993 y 2005

Tabla 10. Perímetro urbano y rural del municipio

Año	Zona Urbana (Km ²)	Zona Rural(Km ²)	Total (Km ²)
1973	25	1.137,00	1.162,00
1989	20,33	1.141,67	1.162,00
1993	20,46	1.141,54	1.162,00
1994	20,92	1.141,08	1.162,00
1996	21,74	1.140,26	1.162,00
1997	22,47	1.133,21	1.162,00
2003	19,34*	1.142,66	1.162,00

FUENTE: Secretaría de Planeación Municipal de Palmira. *Total zonas de expansión 0.527 Km²

Según datos proporcionados por la Secretaria de Planeación Municipal³⁵: “Palmira cuenta con un área total de 1.162,00 Km², donde la zona Rural hasta el año 2003 comprende 1.142,66 Km² muy mayor a los años anteriores, lo cual se ve expansión y aumento en la zona rural. En cuanto a la zona urbana que comprendía hasta el año 2003 19,34 Km² se nota el declive, pero con algunas áreas pendientes a expandirse, sin embargo la zona rural que es mayor y la zona urbana que poco a poco se expande sigue afirmando que el municipio está consolidando bases para un proceso de urbanización y desarrollo, lo cual puede tardar varios años.

³⁵ Secretaría de Planeación Municipal de Palmira. Sustraído del anuario Estadístico, 2009. Fecha de Consulta 15 de noviembre 2009.

Natalidad años 2000 – 2008

Según datos de la secretaría de Protección en Salud de Palmira³⁶, Lo que se nota es que el número proporcional de nacimientos en la población de Palmira ha disminuido hasta el año 2008, presentándose un total de 3.097 equivalente aun 11% entre numero de nacidos vivos hombres y mujeres. Casi un 7% de disminución, donde la constante del crecimiento de los nacimientos de mujeres ha sido superior al de Hombres con un 54.1% (1.678) frente a un 45.8% (1.419) respectivamente.

A continuación se presenta los datos de los últimos años:

Tabla 11. Natalidad años 2000 – 2008

AÑOS	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	TASA NATALIDAD * 1000 HB
	#	%	#	%		
2000	2501	51,5	2354	48,5	4855	18
2001	2070	51,3	1962	48,7	4032	16
2002	2175	49,5	2214	50,4	4389	15
2003	1583	48,3	1695	51,7	3278	9
2004	1987	49,7	2010	50,3	3997	14
2005	2162	49,7	2188	50,3	4350	15
2006	2201	47	2482	53	4683	16
2007	1998	47	2253	53	4250	15
2008	1678	54,1	1419	45,8	3097	11

FUENTE: Secretaría de Protección en Salud de Palmira

Mortalidad y Morbilidad en el municipio de Palmira.

Según Secretaria de Protección en Salud en Palmira y Certificado de Defunción la Mortalidad y la Morbilidad está dada por 33 causas³⁷, de las cuales las 3 primeras que representan el mayor número de casos son: Agresión con Disparo con otras armas de fuego y las no especificadas con un decrecimiento alentador y positivo desde el año 2002 con 230 casos hasta el año 2008 con 132 casos, lo

³⁶ Secretaría de Protección en salud de Palmira. Sustraído del anuario Estadístico, 2009. Fecha de Consulta 15 de noviembre 2009.

³⁷ Ibid., pág. 10

cual representa una tasa porcentual del 10.4% sobre el número total de casos atendidos.

Otra causa es el infarto agudo del miocardio lo cual al año 2008 representa una causa primordial del número de fallecimiento en la población de Palmira con 133 casos y una tasa del 10.4%. Otras causas son la Neumonía y otras enfermedades pulmonares con 64 casos cada una y con tasa del 5.0% respectivamente.

Esto significa que el número de fallecimientos, y la proporción de personas que enferman en la Población de Palmira a lo largo del año 2008 entre las 33 causas principales son de 768 casos lo que representa una 60.3%. Otras causas no descritas aquí representan un 39.7% con 506 casos para un total al año de 1.274 casos, lo que se nota un decrecimiento en la tasa de Mortalidad y Morbilidad.

Estructura de edades

Según el DANE en Colombia³⁸, como consecuencia del descenso de la tasa bruta de natalidad se viene presentando un envejecimiento gradual de la población: mientras que en 1964 la población menor de 15 años representaba el 47% de la población total, en 1993 representaba solo el 36% y para el año 2000, únicamente el 30% lo cual nos indica el aumento de personas adultas. Así mismo la población en edad de trabajar (12 -64 años) representaba el 49% en 1964, paso a ser el 58% en 1993 y el 65% en el año 2000. Esto significa mayores retos para el mercado laboral pues deberán crearse más plazas de trabajo para una población presente cada vez más apta para laborar.

Específicamente hablando de Palmira según Anuario Estadístico de la Cámara de Comercio 2009³⁹, y de acuerdo a proyecciones por el censo del 2005 elaborado por el DANE, se puede observar por Rango de Edad 2009-2010 que: durante el año 2009 Palmira contaba con 292.510 hab. de los cuales 141.919 son hombres y 150.910 son mujeres, esto representa que en el municipio hay mayor población de

³⁸ DANE, Colombia. datos demográficos por departamento. [sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.dane.gov.co/documentos/pdf>. Consultado: 15 de marzo de 2010.

³⁹ Anuario estadístico 2009. Op. Cit., aspectos demográficos .p. 15.

mujeres(51.48%), que de hombres (48.5%), para los años siguientes esta constante se mantiene.

De acuerdo al rango de edad existente en la población de Palmira, el que tiene mayor proporción es el rango de edad entre 15-19 años con 27.055 habitantes, hombres 13.910, mujeres 13.145, esta constante se mantiene durante el año 2010, pero en el año 2011 las mujeres superan a los hombres, mostrando la afirmación que hay mayor numero de mujeres que de hombres. Otro rango de edad significativa es el comprendido entre 20-24 años con 25.411 habitantes y el de 25-29 años con 23.376 hab. Esto significa que la población que tiene Palmira en su mayor parte es joven entre los 15-29 años. Por último destacar la importancia de la constante disminución de la tasa de natalidad y en las consecuencias que genera, porque ello radica en la disminución de los habitantes menores que 14 años.

A continuación luego de la tabla de Mortalidad y Morbilidad se muestra la tabla por rango de edad de la población de Palmira durante años 2009-2011:

Tabla 12. Proyecciones de población para Palmira por rango de edad. Años 2009 – 2011

Palmira	2009			2010			2011		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Total	292.510	141.919	150.591	294.580	142.819	151.761	296.620	143.704	152.916
0-4	21.150	10.830	10.320	21.166	10.810	10.356	21.163	10.828	10.335
5-9	22.179	11.365	10.814	21.618	11.086	10.532	21.304	10.912	10.392
10-14	25.321	12.967	12.354	24.651	12.636	12.015	23.963	12.295	11.668
15-19	27.055	13.910	13.145	26.952	13.823	13.129	26.694	13.669	13.025
20-24	25.411	13.056	12.355	25.665	13.249	12.416	25.936	13.404	12.532
25-29	23.376	11.421	11.955	23.693	11.605	12.088	24.004	11.828	12.176
30-34	21.344	10.433	10.911	21.651	10.578	11.073	21.979	10.708	11.271
35-39	20.476	9.696	10.780	20.352	9.705	10.647	20.377	9.775	10.602
40-44	21.528	9.922	11.606	21.405	9.860	11.545	21.211	9.791	11.420
45-49	20.168	9.346	10.822	20.684	9.606	11.078	21.057	9.775	11.282
50-54	16.219	7.296	8.923	16.872	7.603	9.269	17.601	7.959	9.642
55-59	13.241	5.996	7.245	13.658	6.159	7.499	14.111	6.336	7.775
60-64	10.707	4.898	5.809	11.046	5.020	6.026	11.386	5.140	6.246
65-69	8.372	3.820	4.552	8.613	3.925	4.688	8.878	4.029	4.849
70-74	6.648	2.875	3.773	6.783	2.945	3.838	6.799	2.961	3.838
75-79	4.483	1.981	2.502	4.787	2.052	2.735	5.014	2.085	2.929
80 y MÁS	4.832	2.107	2.725	4.984	2.157	2.827	5.143	2.209	2.934

Fuente: Secretaría de Protección en salud de Palmira. Sustraído del anuario Estadístico, 2009. Fecha de Consulta 15 de noviembre 2009.

Promedio de edad pro conyugal

Según anuario estadístico Palmira 2007⁴⁰, En cuanto al estado conyugal de las personas censadas el 43.5% son solteras el 22% son casados; el 23.3% viven en unión libre; el 6.2% son separados o divorciados y el 5.1% son viudos.

El promedio de edades pro- conyugales y dentro de las categorías a destacar se encuentran los siguiente: las personas que no se encuentra casado y lleva más de 2 años conviviendo con la pareja oscila en la edad promedio de 39 años; que no se encuentran casados y llevan menos de 2 años en una edad promedio de 29 años, separado(a), divorciado (a) la edad promedio es 47 años; viudo (a) a la edad promedio de 66 años; soltero (a) corresponde a la edad de 25 años; casado (a) a la edad de 48 años. Respecto a la anterior se tomo 232.866 casos totales como muestra representativa y como edad promedio total de 36 años.

Tabal 13. Promedio de edad pro conyugal.

Categorías	Casos	Promedio	%	Acumulado %
No casado y lleva 2 o + años viviendo pareja	50.340	39	21,6	21,6
No casado y lleva - de 2 años viviendo pareja	3.557	29	1,5	23,1
Separado(a), divorciado(a)	14.528	47	6,2	29,3
Viudo(a)	12.041	66	5,2	34,5
Soltero(a)	100.668	25	43,2	77,7
Casado(a)	51.017	48	21,9	99,6
No Informa	715	51	0,4	100
Total y Promedio	232.866	36	100	100

FUENTE: DANE – Censo 2005

Esperanza de vida

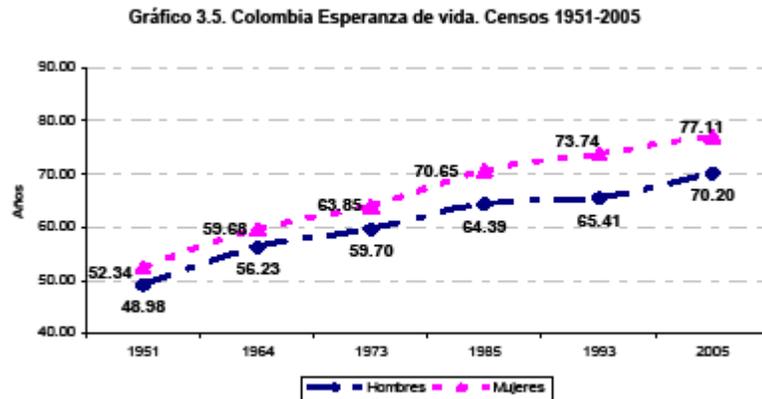
En este caso Colombia hasta el año 2005 de acuerdo al El Índice de Desarrollo Humano (IDH) tiene una esperanza de vida de 0.785, lo cual tiene variables que lo determinan como: vida larga y saludable; educación; y nivel de vida digno.

A continuación se presentan el total nacional las estimaciones de la esperanza de vida al nacer por sexo para cada uno de los censos realizados desde 1951 a 2005, período de 54 años en el que se ha incrementado en 21.2 años para los hombres

⁴⁰ Anuario estadístico 2009. Op., Cit., aspectos demográficos .p. 20.

y en 24.8 para las mujeres, lo que implica una ganancia media anual de 0.39 y 0.46 años para hombres y mujeres respectivamente.

Figura 7. Colombia. Esperanza de vida. Censo 1951-2005.



Fuente: Página Web DANE.

7.4.2 Entorno social

“Hace referencia: a la composición de la sociedad, así mismo aspectos como la población (rural- Urbana) situación de empleo, de orden publico, seguridad social, programa de desarrollo social (Salud, Vivienda, educación, seguridad), infraestructura pública.”⁴¹

Proceso de urbanización

Para 1940 en Colombia la composición rural era del 70-30% y para 1994 se había invertido totalmente dicha proporción al quedar solo en los campos de Colombia un 25% y en las aéreas urbanas el 74.5% según datos DANE⁴².

Esto equivale al 30% de los Colombianos de la población concentrada y el 44% residentes urbanos. Lo cual se está dando en las ciudades intermedias, problemas que se agravan a causa de los desplazados por la violencia.

⁴¹ GUZMÁN NOGALES, José Arcadio. Entorno Organizacional: social. Facultad de administración. Cali, Valle. Pág. 190.

⁴² DANE. Op. Cit., p. 8

Analfabetismo

El 27% de los Colombianos mayores de 5 años no sabía leer en 1973, esa población ha descendido, pues en 1983 era del 9.8% o sea 2.834.422 personas de un total de 29.000.000 según datos DANE⁴³, para el año 1998 el 91.3% de la población estaba alfabetizada pero para el año 1999 bajo al 90%. En el año 2003 se obtuvo el índice del 91.5%. No obstante el promedio mundial es de 95.7%

El nivel de formación para Colombia se ha convertido en una de las metas y objetivo del presente gobierno que más del 93% de la población está alfabetizada, todo ello porque el gobierno se ha puesto en la labor de garantizar la educación básica para la mayor parte de la población de los (estratos 1, 2 y 3).

Según datos de 2000, el número de alumnos inscritos en escuelas primarias fue de 5,22 millones; y en escuelas secundarias, de 3,57 millones. En esas mismas fechas Colombia contaba con aproximadamente 235 instituciones de educación superior, con una inscripción de 989.745 alumnos. El 78% de los alumnos matriculados estudiaba en instituciones públicas. En 2002 había 65.421 establecimientos educativos y 422.282 docentes.

Específicamente en Palmira al año 2008 el nivel de analfabetismo obedece al orden de 9.3% que no sabe leer, ni escribir.

Tabla 14. Nivel de analfabetismo

Sabe Leer y Escribir			
Categorías	Casos	%	Acumulado %
Si	241.401	90,6	90,6
No	24.763	9,3	99,9
No Informa	6	0,1	100
Total	266.170	100	

FUENTE: DANE – Censo 2005

Categorías	Casos	%	Acumulado %
En este municipio	175.805	63,16	63,16
En otro municipio Colombiano	101.091	36,32	99,48
En otro país	884	0,32	99,80
No Informa	578	0,2	100
Total	278.358	100	

FUENTE: DANE – Censo 2005

⁴³ DANE, Colombia. Censo 2005. [sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.dane.gov.co/censo2005/pdf>. Consultado: 18 de marzo de 2010.

Educación

Para entender el nivel educativo de la población de Palmira se pregunto en el censo del 2005 ⁴⁴ por su asistencia a un instituto educativo, la respuestas fueron si con 78.545 con un 29.5% y no 186.956 con un 70.3%, tomando como base 266.170 casos (ver tabla 14).

En cuanto a la asistencia escolar se puede observar que solo el 63.3% de la población de 3 a 5 años asiste a un establecimiento formal, los niños en edades entre 6 a 10 años que asisten tienen una participación del 94.0%; y el 82.6% de la población entre edades de 11 a 17 años asiste a los planteles educativos; de 18 a 26 años tiene una participación del 24.9% en asistir a un establecimiento educativo; y de 27 a mas con un 3.2% de participación en asistencia escolar.

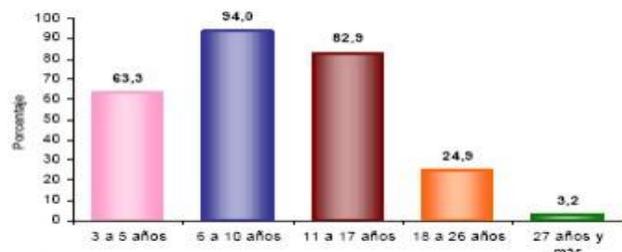
El 35.1% (93.058) de la población residente de Palmira, ha alcanzado el nivel de básica primaria, el 35.1% (60.201) de básica secundaria, el 7.5% (19.950) ha alcanzado de media técnica; el 7.2% (31.592) ha alcanzado el nivel profesional y tan solo el 1.0% ha realizado estudios de especialización, maestría o doctorado. La población residente sin ningún nivel educativo es del 6.3%. Lo anterior se toma en cuenta 266.170 casos totales. (Ver tabla 15)

Tabla 15. Asistencia a un establecimiento oficial / figura.8 Graf. Asistencia Escolar.

Categorías	Casos	%	Acumulado %
Si	78.545	29,5	29,5
No	186.956	70,3	99,8
No Informa	669	0,2	100
Total	266.170	100	

FUENTE: DANE – Censo 2005

Asistencia escolar



En cuanto a la asistencia escolar se puede observar que solo el 63,3% de la población de 3 a 5 años asiste a un establecimiento educativo formal; los niños en edades de 6 a 10 años que asisten tienen una participación del 94,0% y el 82,9% de la población entre 11 a 17 años asiste a los planteles educativos

FUENTE: Censo DANE 2005.

⁴⁴ Anuario estadístico 2008 Cámara de Comercio, Palmira. Censo DANE 2005. Consultado el 20 de marzo 2009.

TABLA 16. Tipo de estudio en curso

Categorías	Casos	%	Acumulado %
Preescolar	10.417	3,9	3,9
Básica primaria	93.058	34,9	38,8
Básica secundaria	60.201	22,6	61,4
Media académica o clásica	33.066	12,4	73,8
Media técnica	19.950	7,5	81,3
Normalista	400	0,2	81,5
Superior y postgrado	31.592	11,8	93,3
Ninguno	16.790	6,3	99,6
No informa	696	0,4	100
Total	266.170	100	

FUENTE: DANE – Censo 2005

TABLA 17. Número de establecimientos educativos 2008

EDUCACIÓN		URBANAS	RURALES	TOTAL
Formal	Colegios Oficiales	**62	**53	115
	27 Instituciones	19	8	27
	Colegios Privados	113	13	126
	Universidades	8	0	8
Total		183	66	249

FUENTE: Secretaría de Educación Municipal de Palmira
 ** Sedes de Educación Pública.

Sisben

Es una forma de llegar a los estratos populares 1, 2,3 y proporcionar facilidades en salud y subsidios a la población y propender la garantía de salud a quien no tenga la capacidad de pagar un medico y esté en condiciones vulnerables. En Palmira ha venido aumentando la cobertura bajo este sistema sea por orden directa del Estado y por programas de fomento del gobierno actual, a la fecha del 2008, se cuenta con 257.629 habitantes cobijados por este sistema, del cual el nivel 2 es el más representativo con 142.721, seguido del nivel 1 con 80.696 habitantes.⁴⁵

TABLA 18. Distribución del número de personas encuestadas en la base de datos del sisben por nivel años 2004 - 2008

Nivel	Número de Personas				
	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008
I	24.450	66.662	73.051	80.174	86.696
II	102.022	125.639	136.233	140.804	142.721

⁴⁵ Anuario estadístico 2009 Cámara de Comercio, Palmira. Datos sociales. Consultado el 21 de marzo 2009.

III	53.839	35.581	33.151	30.907	28.132
IV	2.582	106	98	80	80
V	73	-	-	11	
VI	4	-	-	-	
Total	182.970	227.988	242.533	251.976	257.629

FUENTE: Secretaría de salud de Palmira.

Conformación por comuna de la población de Palmira

En la zona urbana lo conforma 126 barrios distribuidos en 7 comunas estratificadas de 1 a 5, para un total de 196.381 habitantes en la zona urbana, donde la comuna de mayor proporción es la 1 con 51.483 hab. Seguido la comuna 5 con 43.221 hab, el estrato de mayor proporción es el 2 con 119.446 hab, y le sigue el 1 con 46.177. Las comunas más grandes de Palmira son la 1, 5 (hay mas barrios y mas habitantes), y el nivel que predomina es el 2 y el 1.

Referente a la zona rural se constituye por 32 barrios dado por 8 comunas y estratificadas del 1 al 3, el de mayor proporción es la comuna 8 y 13 con 16.808 y 9.197 habitantes respectivamente. El nivel de la población es de 1 y 2 con 33.997 y 21.358 respectivamente, todo ello para un total de 55.595 habitantes en la zona rural. El total es de 251.976 habitantes sumados por habitantes de la zona urbana y rural.⁴⁶

Tabla 19. Datos estadísticos de población según comuna y nivel - urbano 2007

Nivel	Comuna 1	Comuna 2	Comuna 3	Comuna 4	Comuna 5	Comuna 6	Comuna 7	Total
1	13.492	3.910	4.039	5.300	7.148	3.847	8.441	46.177
2	35.360	13.140	16.779	8.536	31.559	4.581	9.491	119.446
3	2.624	5.170	5.894	5.941	4.502	3.500	3.038	30.669
4	7	6	8	15	8	19	15	78
5	0	0	0	3	4	4	0	11
Total	51.483	22.226	26.720	19.795	43.221	11.951	20.985	196.381

Fuente: Secretaría de Planeación Municipal de Palmira.

Tabla 20. Datos estadísticos de población según comuna y nivel rural 2007

N.	Com 8	Com. 9	Com 10	Com 11	Com 12 .	Com 13	Comu 14	Com 15	Comu 16	Total
1	8.298	2.468	2.859	3.285	3.481	5.930	2.815	1488	3.373	33.997
2	8.426	949	1.791	1.843	3.336	3.253	1.208	89	463	21.358

⁴⁶ Anuario estadístico 2009, aspectos sociales, Op. Cit., p. 13

3	84	0	52	9	26	14	49	0	4	238
4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	16.808	3.417	4.702	5.137	6.843	9.197	4.074	1.577	3.840	55.595

FUENTE: Secretaría de Planeación Municipal de Palmira.

Características de vivienda:

Según DANE en Colombia del Censo 2005 e información recopilada por el anuario estadístico del 2007, El 78% (41.917) de la población de Palmira viven en casa; el 17.5% (11.910) en apartamento; y el 4.4% (2.677) en cuarto u otro tipo de vivienda. Corresponde a lo anterior una muestra representativa de un total de 56.573 casos.

El 86.6% de los hogares del municipio de Palmira viven aproximadamente 5 o menos personas por hogar. El número de personas por hogar es de 3.7 personas

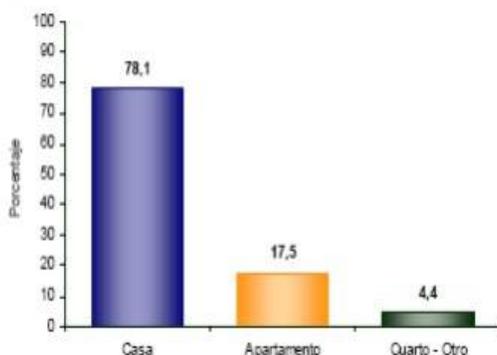
Tabla 21. Tipo de vivienda

Casa	Casa Indígena	Apartamento	Tipo Cuarto	Otro Tipo de Vivienda	Total
41.917	-	11.910	2.677	69	56.573

FUENTE: DANE – Censo 2005

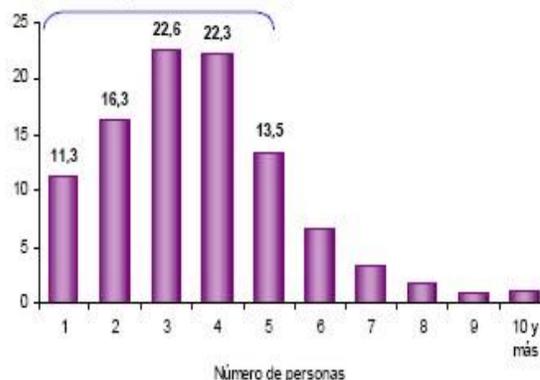
Figuras 9 (parte izquierda) y 10 (parte derecha)

Tipo de vivienda



El 78,1% de los habitantes del municipio de Palmira viven en casa, el 17,5% en apartamento y el 4,4% en cuarto – otro tipo de vivienda.

Hogares según número de personas



En el 86% de los hogares del municipio de Palmira viven aproximadamente 5 o menos personas por hogar

Fuente: DANE. Censo 2005. Anuario estadístico 2007, de la Cámara de Comercio

Características según tránsito y transporte

Se presentan según anuario estadístico 2009⁴⁷, en aspectos de tránsito los siguientes datos:

- La población de Palmira tienen la siguiente longitud vial urbana: respecto a las calles tiene unos 158.8 kilómetros; carreras 166 kilómetros; diagonales 9.7 km; transversales 2.9 km; carreras peatonales 5.78 Km; calles peatonales 13.8 km; otras 18.2 km. Para un total de longitud vial urbana hasta el año 2007 de 375.2 kilómetros.
- Referente al parque automotor matriculado hasta el año 2008, se tiene lo siguiente: automóvil un total de 15.197; motocicletas=24.081; maquinaria agrícola=1.346; motocarro= 100; bus= 653; buseta=223; camión= 1.460; camioneta= 5.362; campero=3.895; microbús=561; tractocamion=233; volqueta=320; bicicletas 2.800 para un total de parque automotor matriculado hasta el año 2008 de 56.231
- Respecto al número de accidentes que ocurren mensualmente en la zona urbana vial (año 2008); en enero=206; febrero= 250; marzo=203; abril= 221; mayo=229; junio=236; julio=206; agosto=225; septiembre=254; octubre=237; noviembre=205; diciembre=215. Todo ello para tener un total 2.687 de accidentes hasta el año 2008.
- Referente al día de ocurrencia de los accidentes viales, se puede tener en cuenta lo siguiente: lunes= 397 accidentes, de los cuales hubo 4 muertos, 267 heridos; martes=370 accidentes, 0 muertos, 283 heridos; miércoles=383 accidentes, 1 muertos, 299 heridos, jueves= 327 accidentes, 1 muertos, 316 heridos; viernes=412 accidentes, 6 muertos, 357 accidentes; sábado= 402 accidentes, 5 muertos, 359 heridos; domingo= 396 accidentes, 4 muertos, 312 heridos. Para un total de 2.687 accidentes, 21 muertos, 2.193 heridos, donde los días más ocurrentes vienen desde el fin de semana.

⁴⁷ Anuario estadístico 2009, aspectos de tránsito y transporte (observatorio de seguridad) Op. Cit., p. 20.

- Referente a la hora de ocurrencia de los accidentes se tiene anotado en el horario diurno de las 6 de la mañana hasta las 6 de la tarde 1.678 accidentes, 11 muertos, 1.512 heridos; esto teniendo en cuenta que la horas que más se destacan por su # de accidentes es entre las 12 y 1= 176acc., 2 y 3Pm= 203 acc., 4 y 5pm= 196 acc. Y 5 Y 6pm=235. En el horario nocturno que comprende desde las 6 pm hasta las 6am: se tiene en cuenta 1009 accidentes, 10 muertos, y 681 heridos; de lo cual lo que se destaca son entre las 12 hasta las 1am= 156 y de 1 a 2 am= 203.
- Los puntos con mayor frecuencia de accidentalidad se *destaca la calle 42 con carrera 35 = 28 accidentes*; *la calle 42 con carrera 28= con 23 accidentes*, la calle 47 con carrera 28= con 24 accidentes.
- Entre las causas principales de accidentalidad hasta el año 2008 fueron: desobedecer la señal de pare= 685 casos; no conservar distancia= 343; no respetar prelación= 149; cruzar semáforo en rojo =128; embriaguez o droga=85, cruzar sin observar (peatón)= 92 casos.
- Referente al tipo de vehículo involucrado en los accidentes se tiene en cuenta, que las motocicletas son el mayor numero con 1.377casos (48%), luego los automóviles con 993 casos (31%); camioneta 176 casos (6%); bicicleta= 197 casos (6%). Hasta tener un total 3.197 casos comprendidos entre los diferentes tipos de transporte, al año 2008.
- La mayoría de accidentes es de tipo choque con 1.779 casos, luego sigue atropello=202; volcamiento=161; caída del ocupante=25; otro=26 casos. De lo cual es un total de 2.193 accidentes al año 2008
- Entre el rol de la víctima del accidente (muerta- herida), se destaca lo siguiente: motociclista=978 casos (47.5%); parrillero=458 casos (22.3%); ciclista=178 c. (8.6%); peatón= 167 (8.1%), conductor=109(5.3%). Teniendo en cuenta 2.058 casos total hasta el 2007.
- Referente al uso del casco protector se tiene los siguientes porcentajes: no con el 41.9 % y si con el 58.1%

Tabla 22.

2.6.2 PARQUE AUTOMOTOR MATRICULADO 2006 – 2007 – 2008

Clase de vehículo	AÑO									Total		
	Oficial			Particular			Público			2006	2007	2008
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Automóvil	18	28	28	11.295	11.618	13.200	1.797	1.969	1.969	13.110	13.615	15.197
Motocicleta	81	81	81	18.231	18.820	24.000	0	0	0	18.312	18.901	24.081
Maquinaria Agrícola	1	1	1	1.342	1.342	1.342	3	3	3	1.346	1.346	1.346
Motocarro	1	1	1	33	33	33	66	66	66	100	100	100
Bus	12	12	12	189	189	189	452	452	452	653	653	653
Buseta	3	3	3	14	14	14	206	206	206	223	223	223
Camión	24	24	24	954	954	954	482	482	482	1.460	1.460	1.460
Camioneta	58	58	58	4.864	4.864	5.200	104	104	104	5.026	5.026	5.362
Campero	41	41	41	3.770	3.770	3.770	84	84	84	3.895	3.895	3.895
Microbús	2	2	2	88	88	88	471	471	471	561	561	561
Tracto-camión	0	0	0	70	70	70	163	163	163	233	233	233
Volqueta	23	23	23	261	261	261	36	36	36	320	320	320
Bicicletas			0		1.571	2.800			0		1.571	2.800
TOTAL	264	274	274	41.111	43.594	51.921	3.864	4.036	4.036	4.036	47.904	56.231

FUENTE: Secretaría de Movilidad de Palmira.

Tabla 23.

CLASIFICACIÓN DE VEHÍCULO INVOLUCRADO EN LOS ACCIDENTES 2008

Vehículos	Cantidad	Porcentaje
Motocicleta	1.377	43%
Automóvil	993	31%
Camioneta	176	6%
Bicicleta	197	6%
Camión	76	2%
Microbús	97	3%
Campero	87	3%
Bus	49	2%
Tracto camión	20	1%
Buseta	46	1%
Volqueta	11	0%
Tracción animal	11	0%
No identificado	40	1%
Motocarro	6	0%
Maquinaria agrícola	2	0%
Otro	9	0%
Maquinaria industrial	0	0%
Total	3.197	100%

FUENTE: Secretaría de Movilidad de Palmira.

Violencia al margen de la ley

Los grupos armados al margen de la ley han venido existiendo hace más de 5 décadas permaneciendo algunos de ellos activos hasta la actualidad convirtiéndose en un factor muy influyente en los problemas políticos, económicos y sociales del país.

Las FARC creen que llegarán a las ciudades si aprovechan las crisis del sistema. Los Paramilitares están convencidos que atacando las zonas de influencia

guerrillera mediante masacres van a estrechar el cerco contra las guerrillas. El gobierno cree que aumentando la inversión en el gasto militar y recibiendo ayuda de los EE.UU acabará con las FARC y el ELN ahora considerados como organizaciones terroristas. Y los colombianos ven como las acciones de esta guerra toman matices cada vez más crueles.

Los grupos armados al margen de la ley se han consolidado en amplias regiones selváticas donde regulan un orden civil que raya en el autoritarismo y donde han conocido los negocios más lucrativos, que hoy les da un poder económico importante.

Algunas preocupaciones comienzan a expresarse en las ciudades a propósito de sectores que podrían ser alcanzados por la actividad proselitista de los grupos armados al margen de la ley como lo son Las pandillas juveniles también están en la mira, pues cientos de jóvenes despolitizados pueden ser influenciados por un discurso justiciero, en torno a prácticas de fuerza para las que tienen particular predisposición. Esto explicaría el relativo éxito del ELN y de las FARC en la conformación de las milicias urbanas en Medellín y otras ciudades del país.

En este escenario bélico surgen los paramilitares aportando una alta cuota de sangre y dispuestos a las limpiezas sociales en las ciudades, donde también han llegado para frenar con su ímpetu de guerreros sombríos los “avances” de la guerrilla.

Actualmente el factor que indudablemente marca una pauta es la continuidad que el Gobierno Nacional dio a la política de seguridad democrática abanderada por el Presidente Álvaro Uribe. Como consecuencia de la misma, Colombia ofreció importantes resultados en la lucha contra grupos guerrilleros, paramilitares y narcotraficantes, lo que generó un mayor índice generalizado de confianza en el país⁴⁸.

⁴⁸ FLANAGAN, Carlos . La situación política en Colombia: preocupación de todos. [sitio en Internet]. Disponible en: [http://www. Google.com/2001-1%20055-060%20carlos%20flanagan\[1\]](http://www.Google.com/2001-1%20055-060%20carlos%20flanagan[1]). Consultado el 10 de abril del 2010.

7.4.3 Entorno económico

*“Hace referencia: aspectos y variables de tipo microeconómica (planes y programas de mercado), así como macroeconómicas (fiscal, monetaria, inversión, inflación, salarios, tasa de interés), políticas de globalización, distribución del ingreso, niveles de productividad, entre otras variables económicas”.*⁴⁹

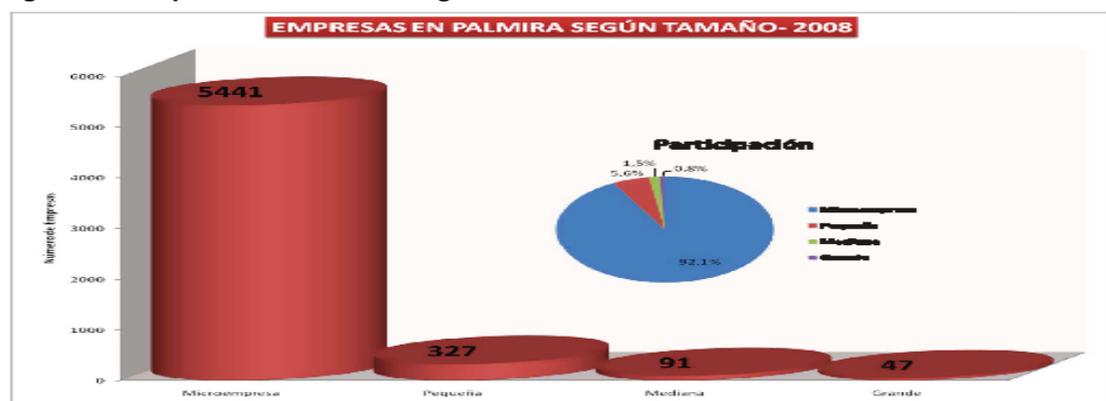
Composición empresarial⁵⁰

En Colombia, alrededor del 94% del sistema económico está conformado por empresas de una determina extensión, denominada MIPYMES, específicamente Palmira no es ajena a esta constante, ya que en la actualidad, según Anuario estadístico de la Cámara de Comercio, Palmira cuenta con 5.906 empresas registradas en la Cámara de Comercio, de las cuales 5.441 son microempresas, 327 pequeñas empresas, 91 medianas empresas y 47 empresas grandes.

Los sectores mas representativos de estas empresas son: el comercio (2911), la industria (730), hoteles y restaurantes (472), inmobiliarias- empresariales (404) entre otras.

A continuación una grafica que muestra estadísticamente su repartición según su actividad económica y según tamaño de la empresa:

Figura 11. Empresas de Palmira según tamaño - 2008



FUENTE: Registro Mercantil - Cámara de Comercio de Palmira - A Diciembre 31 de 2008

⁴⁹ GUZMAN, Jose Arcadio. Op. Cit., p. 200.

⁵⁰ Anuario estadístico 2009, Composición empresarial. Op. Cit., p. 20.

Según participación en el mercado, y según actividad económica se tiene lo siguiente: las microempresas tienen una participación total en el mercado del 92.1%, en su mayor parte en el sector de comercio (2773), industria (609) y hoteles-restaurantes (467); en empresas pequeñas su participación total en el mercado es del 5.6%, en su mayor parte en el sector de comercio (112), industria (72), agricultura(46); las empresas medianas tienen una participación total en el mercado del 1.5%, en su mayor parte en el sector de industria (25), comercio(22), agricultura(19); las empresas grandes tienen una participación total en el mercado del 0.8%, en el sector de la industria (21) y agricultura (8).

Según ente jurídico de las empresas se tiene lo siguiente: 4.987 son de tipo persona natural con una participación del 84.4%, 494 de sociedad limitada con el 8.4% de participación, 207 de sociedad anónima con el 3.5% de participación, 96 de empresa unipersonal, sociedad comandita simple 74, asociativa de trabajo 27, sociedad comandita por acción 12 my otras sociedades 9.

De acuerdo a los activos de las empresas de Palmira según su actividad económica, se destaca principalmente el sector de la industria con \$ 2'778'550 millones; el sector de intermediación financiera y seguros \$954'510millones; el sector de agricultura con 454'986millones.

Según los activos de la empresa ente jurídico se destaca lo siguiente: sociedad anónima con \$4'170'121millones con participación del 77.7% del total; seguidamente sociedad limitada con \$640'580millones, con participación de 12%; sociedad comandita por acción con \$278'015 millones, con participación de 5 %.⁵¹

⁵¹ IBID, p. 22.

Inflación.

Según Banco de la Republica⁵², se puede notar que del año 2006 hacia atrás la inflación ha disminuido al tiempo que el crecimiento de la demanda se había acelerado.

Al año 2009 la inflación continuó con su tendencia, culminando el año en 2%, cifra inferior al intervalo objetivo establecido para el mismo año (4,5% a 5,5%) e igual al límite inferior del rango meta de inflación de largo plazo (2%-4%). En dicho trimestre se presentó una proporción históricamente alta de sectores del índice de precios al consumidor (IPC) con inflaciones mensuales negativas, tanto en el grupo de alimentos como en el rubro que los excluye.

La desaceleración de la inflación anual (-120 puntos básicos) del pasado trimestre se explicó en un 62% por el menor ritmo de ajuste del IPC de alimentos, grupo de gasto que terminó con una variación anual negativa (-0,3%). El descenso en la variación anual en este grupo fue generalizado, siendo los alimentos no perecederos, junto con la carne de res y sus sustitutos, los que más contribuyeron a dicha tendencia. Los alimentos perecederos también redujeron su costo, pero a un ritmo más lento que el observado a inicios de año.

El IPC sin alimentos (2,9%), al igual que otros indicadores de inflación, registraron también una desaceleración importante en el pasado trimestre, y todos ellos se situaron dentro del rango meta de inflación de largo plazo. A un año dichas expectativas de inflación son inferiores a 4%.

Según el Gerente Uribe⁵³ señaló que la inflación anual al consumidor en el 2009 fue 2,72%. Esta menor inflación se explica por: 1) el menor ritmo de aumento de los precios de bienes y servicios regulados; 2) los excesos de capacidad instalada

⁵² Banco de la Republica, Junta directiva. Estudios económicos de la Inflación. Bogotá, 18 de diciembre de 2009, pág. 20

⁵³ Gerente General del Banco de la República: José Darío Uribe. Informe presentado al 18 de diciembre del 2009.

de la economía; 3) reducción de expectativas de inflación de los agentes; 4) apreciación del peso; 5) menor oferta de productos colombianos en Venezuela.

Por último, el factor del fenómeno de El Niño, anunciado desde el tercer trimestre de 2009, puede generar un aumento de los precios de los alimentos en el primer semestre de 2010. Es altamente probable que este fenómeno no coincida con una situación de depreciación abrupta del peso, de incrementos muy fuertes en los precios internacionales de productos básicos, ni de presiones de demanda. En consecuencia, es de esperar que los precios de los alimentos retornen a su nivel inicial durante la segunda mitad de 2010. Al concluir su presentación, el Gerente sostuvo que una inflación baja y estable es la mejor contribución que puede hacer la política monetaria al crecimiento sostenido de la economía y el empleo, y a la competitividad nacional.

Tabla 24. Índice de precios al consumidor y al productor.

ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR E ÍNDICE DE PRECIOS AL PRODUCTOR

Años 1990 a 2008					
Año	Var. % IPC	Var. % IPP	Año	Var. % IPC	Var. % IPP
1990	32,37	29,9	2000	8,75	11,04
1991	26,82	23,06	2001	7,65	6,93
1992	25,14	17,88	2003	6,49	5,72
1994	22,6	20,73	2004	5,5	4,64
1995	19,47	15,43	2005	4,85	2,06
1996	21,64	14,54	2006	4,48	5,55
1997	17,68	17,49	2007	5,69	1,27
1999	9,23	12,71	2008	7,67	8,99

FUENTE: Banco de la República. Estudios Económicos.

PBI

Según estudios económicos del Banco de la República⁵⁴, el PIB de Colombia del año 2008 creció 2,5% (De 203.000 millones de dólares), que al compararlo con el crecimiento económico de 2004 (cuando fue de 98.143 millones de dólares) el incremento es de 107 por ciento. Debido a que La depreciación del dólar es alta,

⁵⁴ Banco de la República, Op. Cit., p. 25

es la gran preocupación es de los exportadores y tiene en jaque a las autoridades económicas.

Por otra parte, el Consumo per cápita tuvo su mayor importancia para el año 2007, que fue más alto que el del 2003, a nivel histórico muestra una tendencia creciente desde 2003, esto en su momento por la importancia de la inversión y el consumo en los hogares, actualmente al año 2009 el consumo per cápita es bajo al enunciado en el 2007, dado por la crisis a nivel mundial (recesión).

Actualmente el Gerente sostuvo que para el año 2009 la inflación sea inferior a 3%. Las cifras de actividad económica reflejaron la ausencia de presiones inflacionarias de demanda. *Los niveles del PIB* aumentaron en cada uno de los tres primeros trimestres del año pero en el tercero fue menor que el proyectado en informes anteriores. *El consumo* presentó un crecimiento anual positivo, impulsado exclusivamente por el gasto público. Los hogares no aumentaron su consumo en términos anuales. *La inversión* tuvo un comportamiento precario y cayó frente al nivel observado en el mismo período de 2008. Esta caída de la inversión no fue mayor gracias al fuerte incremento de las obras civiles. Las exportaciones e importaciones continuaron con su desaceleración.

Sin embargo hay una leve mejoría en los indicadores de oferta y demanda disponibles que se extienden a una economía con una tendencia de recuperación lenta. Gran parte de ellos exhibieron una expansión en términos de crecimiento trimestral y anual, esto último explicado en varios casos por el bajo nivel de actividad registrado un año atrás. Así, es muy probable que la variación anual del PIB se sitúe alrededor de 0%.

Además se nota la lenta recuperación de la demanda agregada, que estuvo acompañada de una baja utilización de la capacidad productiva del país, hechos que contribuyeron conjuntamente a la reducción de la inflación en 2009. En el

pasado trimestre los indicadores de uso de la capacidad instalada de la industria publicados por Fedesarrollo y la ANDI mostraron niveles similares a los registrados a comienzos de la década, y muy inferiores a sus máximos, observados entre 2006 y 2007. Factores como la reducción en las demandas interna y externa, así como las restricciones de comercio con Venezuela, contribuyeron a este resultado.

En este sentido, a pesar de que en 2010 se espera una recuperación en los niveles de producción de la industria, los excesos de capacidad instalada de las empresas pueden inducir estabilidad de precios o bajos incrementos de los mismos. Además, de continuar la debilidad mundial del dólar, contrarrestará aumentos de precios internacionales de los productos básicos.

De la misma forma, los modelos utilizados por el equipo técnico del Banco proyectan que el crecimiento económico en 2010 se ubique entre 2% y 4%, siendo más probable que se sitúe en la mitad inferior del intervalo.⁵⁵

A continuación el PIB según sus ramas de actividad y periodo de tiempo en millones de pesos:

Tabla 25. Producto Interno Bruto, según ramas de actividad.

Ramas de Actividad	Años								
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007*	2008*
1. Agropecuario, Silvicultura, Caza y Pesca	18.881.711	18.981.190	19.990.530	20.620.752	20.999.858	21.500.554	22.331.313	23.207.840	23.804.185
2. Explotación de Minas y Canteras	12.770.642	11.847.155	11.562.655	11.667.855	11.559.342	11.761.144	12.132.246	12.482.192	13.394.676
3. Industria manufacturera	6.133.695	28.879.141	29.163.091	31.278.018	32.942.124	34.728.483	37.096.740	40.636.404	36.899.431
4. Electricidad, Gas y Agua	28.436.011	6.440.834	6.506.590	6.723.512	6.918.395	7.126.274	7.346.443	7.616.217	7.703.842
5. Construcción	7.299.251	7.413.969	7.652.528	8.777.710	9.949.967	11.218.780	12.734.929	14.195.326	14.158.560
6. Comercio, Reparación, Restaurantes y Hoteles	24.368.435	25.206.697	25.929.374	27.437.566	29.095.767	31.219.775	33.922.300	36.880.741	37.494.310
7. Transporte, Almacenamiento y Comunicación	12.033.505	12.597.029	12.917.574	13.583.768	14.267.543	15.513.939	16.936.781	18.798.100	19.551.695
8. Establecimientos Financieros, Seguros y servicios.	32.505.653	34.175.833	36.272.817	38.334.044	39.840.415	42.042.352	44.848.074	48.117.418	50.800.795
9. Servicios Sociales, Comunales y Personales	39.843.969	40.576.875	40.314.564	40.388.976	41.827.800	43.752.920	45.822.000	47.997.681	49.022.078
Subtotal Valor agregado	182.272.872	186.118.723	190.309.723	198.812.201	207.401.211	218.864.221	233.170.826	249.931.919	255.829.602
IVA no deducible	8.558.383	8.808.418	9.385.798	10.017.699	10.790.807	11.723.844	13.084.478	14.572.669	14.868.607
Derechos e impuestos sobre las importaciones	1.951.055	2.135.405	2.185.979	2.360.221	2.759.495	3.139.210	3.886.316	4.542.947	5.022.747
Impuestos excepto IVA	4.008.463	4.022.199	4.144.663	4.282.677	4.561.563	4.679.334	4.801.699	5.132.099	5.131.125
Subvenciones	416.922	427.636	434.882	399.143	408.919	424.312	437.719	469.377	483.048
Total impuestos	14.100.979	14.538.386	15.281.558	16.261.454	17.702.946	19.118.076	21.334.772	23.778.338	24.539.431
Producto Interno Bruto	196.373.851	200.657.109	205.591.281	215.073.655	225.104.157	237.982.297	254.505.598	273.710.257	280.369.033

FUENTE: DANE. Base 2000.

⁵⁵ IBID, p. 36.

Salario

Según estudios económicos del banco de la Republica, el hecho que la inflación en el año 2009 sea inferior a 3%, servirá de punto de referencia en los procesos de indexación de precios y salarios de la economía, por lo tanto al año 2010 el salario mínimo legal vigente es de \$515.000 pesos, 18.100 peso más que el año 2009 que fue de \$496.900 pesos, representando así un incremento de una variación porcentual del 3.65%. A continuación un cuadro que muestra las variaciones y fijaciones del salario mínimo, en años anteriores al año 2009:

Tabla 26. Variación del salario a lo largo de los años 1990-2009.

Año	Salario Mínimo Diario (Pesos Corrientes)	Salario Mínimo Mensual (Pesos Corrientes)	Variación %
1990	1.387,00	41.010,00	26
1991	1.724,00	51.720,00	26,06
1992	2.173,00	65.190,00	26,04
1993	2.717,00	81.510,00	25,03
1994	3.290,00	98.700,00	21,09
1995	3.984,00	118.920,00	20,5
1996	4.737,50	142.125,00	19,5
1997	5.733,00	171.990,00	21,02
1998	6.794,20	203.826,00	18,51
1999	7.882,00	236.460,00	16,01
2000	8.670,00	260.100,00	9,99
2001	9.533,33	286.000,00	9,95
2002	10.300,00	309.000,00	8,04
2003	11.006,66	332.000,00	7,44
2004	11.933,33	358.000,00	7,83
2005	12.716,66	381.500,00	6,56
2006	13.600,00	408.014,00	6,95
2007	14.456,66	433.700,00	6,29
2008	15.383,33	461.500,00	6,41
2009	16.563,33	496.900,00	7,67

FUENTE: DANE.

Tasa de interés:

Según la Junta Directiva del Banco de la República⁵⁶ hacia finales de Noviembre del año 2009, la tasa base para las subastas de expansión continuará en 3.50%. La decisión se tomó teniendo en cuenta los diferentes aspectos económicos y políticas que rodean la economía colombiana, entre ellos que la inflación anual al consumidor mantuvo descendente ubicándose en 2,37%, crecimiento económico lento, Caída del comercio con Venezuela, PIB.

⁵⁶ IBID, p. 40.

Por ello para el año 2010 la tasa de interés en la primera quincena de enero mostraron que las tasas de interés pasivas y las de créditos a los hogares y a las empresas volvieron a reducirse, aunque a un menor ritmo que el observado en diciembre pasado. Así, se espera que el actual nivel de la tasa de referencia continúe estimulando el crecimiento económico en un ambiente caracterizado por un sistema financiero saludable.

Desempleo

Según DANE ⁵⁷ hacia el año 1990 era poco el desempleo, alrededor de una tasa del 10.60%, hacia el año 1997 eran 786.000 los desempleados con una tasa de 12%, esto fue aumentando y para el año 2000 fueron 3.100.000 equivalentes al 20% de la población, de acuerdo a esto esta tasa ha disminuido, pero porque a su vez ha aumentado el trabajo informal e independiente por que la población en edad de trabajar ha incrementado.

Específicamente hablando de Palmira, la caña de azúcar ha sido la base económica principal del municipio en el área de la agroindustria generó en 1998 alrededor de 6.147 empleos, que representan el 25% del total generado en el Valle del Cauca en esta actividad. Las cifras de empleo son las siguientes, Incluyendo el empleo generado por la caña:

- | | |
|---------------------|----------------------|
| -Industria*: 46.5% | - Finanzas: 6.1% |
| -Transporte: 5.2% | - Construcción: 2.8% |
| -Electricidad: 0.3% | - Agricultura: 13.0% |
| -Comercio: 19.8% | - Serv. Común: 6.3 % |

⁵⁷ IBID, p. 42.

Positivamente, el caso de la ciudad de Palmira, se ve atractivo para inversionistas que ven en la ciudad un proceso de urbanización, desarrollo e incremento de la población, por lo que atrae grandes inversionistas y empresas grandes, es el caso del Centro Comercial Llanogrande Plaza, Sao Olímpica, Carrefour y otros proyectos a futuro que incrementa el desarrollo para la ciudad, a la misma vez que trae empleo para la ciudad.

Tabla 27: Tasa de desempleo a nivel nacional 1990 – 2008

Año	Tasa de Desempleo (%)	Año	Tasa de Desempleo (%)
1990	10,60%	2000	19,70%
1991	9,40%	2001	16,40%
1992	9,80%	2002	14,90%
1993	7,80%	2003	13,10%
1994	8,00%	2004	13,50%
1995	9,50%	2005	11,70%
1996	11,30%	2006	12,00%
1997	12,00%	2007	11,15%
1998	15,80%	2008	*11,40%

FUENTE: DANE

* Promedio Mensual –Encuesta Continua de Hogares

Según datos del banco de la republica, en el mercado laboral la oferta de trabajo continuó expandiéndose con mayor dinamismo que la demanda por empleo, hecho que refleja un aumento continuo de la tasa de desempleo. terminado el noviembre de 2009 el empleo siguió aumentando, e incluso se aceleró, pero al tiempo se presentó una mayor cantidad de personas buscando trabajo. Esto terminó generando un incremento en la tasa de desempleo de las trece principales ciudades, en niveles similares a los reportados a mediados de 2006, y superiores en más de dos puntos porcentuales que el mínimo registro de la década, presentado en 2007. Para 2010 es probable que el mercado laboral siga holgado y que las presiones sobre salarios sean bajas.⁵⁸

⁵⁸ (Ob. Cit.) estudios económicos del Banco de la Republica

Tratados comerciales

Estos tratados como el ALCA (Área de Libre Comercio de las Américas) y TLC (Tratado de Libre Comercio) son importantes para Colombia por que se dan ciertos beneficios y se disminuyen restricciones entre países. La globalización es parte fundamental, así como la oportunidad que se puede generar de dichos tratados, e inversión y competitividad.

Según estudios económicos del Banco de la Republica⁵⁹, en el contexto externo durante 2009 la actividad económica mundial continuó recuperándose, en especial por los estímulos monetarios y fiscales dados por los países desarrollados y gracias al impulso observado en países asiáticos como China e India.

Esta recuperación se ha visto reflejada en un mejor comportamiento del comercio mundial y en precios internacionales de los productos básicos. De esta forma, es probable que en 2010 el contexto externo para Colombia, excluyendo al mercado venezolano, sea más favorable que el observado en 2009, como resultado de: I) una reactivación de la demanda externa; II) precios internacionales de nuestros productos básicos en niveles superiores al promedio histórico, y III) una tasa de interés internacional en niveles bajos que aminoran los costos de financiación del comercio internacional.

En cuanto a las exportaciones hacia Venezuela, de continuar las restricciones al comercio es factible que en 2010 éstas se sitúen en sus mínimos históricos. El impacto de este choque sobre la actividad económica dependerá de la capacidad del sector exportador colombiano de encontrar nuevos mercados, de la competitividad internacional de sus productos, así como de la recuperación de la demanda externa mundial. Mientras tanto, la mayor oferta interna de estos bienes contribuirá a mantener sus precios en niveles estables o con bajos incrementos⁶⁰.

⁵⁹ IBID, p. 50.

⁶⁰ Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Estudios económicos del Banco de la Republica. Fecha de consulta 20 de febrero del 2010.

7.4. 4 Entorno cultural

*Hace referencia: a las características culturales de la población (valores, creencias, tradiciones, expresiones, normas, preferencias, gustos, costumbres*⁶¹.

Pertenencia étnica

Según anuario estadístico de Palmira 2009⁶² sobre la pertenencia étnica, se evidencian un total de 278.358 de casos. El 14.4% (40.249) de la población residente en Palmira se auto - reconoce como Raizal, negro, mulato, afrocolombiano. Indígena= 554 con un 0.20%; raizal de San Andrés y Providencia=35 con un 0.01%; ninguno de los anteriores=236.627 con un 85.01%.

Tabla 28.pertenencia étnica.

Categorías	Casos	%	Acumulado %
Indígena	554	0,20	0,20
Raizal de San Andrés y Providencia	35	0,01	0,21
Negro (a), mulato, afrocolombiano	40.249	14,46	14,67
Ninguno de los anteriores	236.627	85,01	99,68
No Informa	893	0,32	100
Total	278.358	100	

FUENTE: DANE – Censo 2005

Recreación y zonas verdes

De acuerdo al siguiente cuadro, sustraído del anuario estadístico 2009, Palmira cuenta con 409 parques y zonas verdes, en su mayor parte en la comuna 2.

Tabla 28 y 29 recreación y zonas verdes.

Comunas	Total Parques y Zonas verdes	Recreación Activa			Recreación Pasiva		
		Parque Recreativo	Parque Infantil	Zona Deportiva	Parque Pasivo	Zona Verde	Plazoleta
1	53	3	2	21	0	27	0
2	119	12	5	11	0	91	0
3	38	15	1	4	0	18	0
4	9	1	0	2	3	2	1
5	66	8	2	7	1	48	0
6	38	4	2	3	4	21	4
7	85	4	10	5	1	65	0
Parque Lineal	-	-	-	-	1	-	-
TOTAL	409	47	22	53	10	272	5

Fuente: Construcción propia Estatuto Espacio Público 2007-2008
No incluyen los Centros Recreativos Bosque Municipal, los Parques del Sur, del Azúcar y Ciudadela Deportiva IDEMA.

ZONAS VERDES Y DE USO COMUNITARIO 2007

Comuna	Área Verde (M ²)	Área Total (M ²)	% Área Verde	Habitantes	Área Verde Hab. / M ²
Comuna 1	345.534	1.664.299	20.76	38.464	8.98
Comuna 2	176.814	3.507.741	5.04	41.733	4.24
Comuna 3	84.652	1.701.268	4.98	32.901	2.57
Comuna 4	20.248	1.746.634	1.16	27.450	0.74
Comuna 5*	90.523	1.657.082	5.46	43.893	2.06
Comuna 6	43.431	1.637.157	2.65	27.177	1.6
Comuna 7	331.837	2.711.219	12.3	36.656	9.05
Total	1.093.039	14.625.400	7.49	2.482.741	4.4

FUENTE : Secretaría de Planeación Municipal

CÁLCULOS: Preliminares tomados del diagnóstico del sector recreación.

* No incluye el área ocupada por el Bosque Municipal, los Parques del Sur y del Azúcar.

⁶¹ SÁNCHEZ, Karem. Op. Cit., p. 90-98

⁶² Anuario estadístico. Aspectos culturales. Op. Cit., p. 90-98

Sitios y eventos de interés

Palmira cuenta con los siguientes sitios y eventos de interés⁶³.

- *Catedral Nuestra Señora del Palmar*. La construcción se inició en el año 1913. En su interior está adornada por una pintura española del siglo XIX que representa la Virgen de Nuestra Señora del Palmar.
- *Fiesta Nacional de la Agricultura*. El 20 de julio de 1898 se llevó a cabo la fiesta, teniendo tanto éxito y asistencia de público nacional, que mediante la ley 51 de 1940 se ordenó que la fiesta fuera nacional.
- *Parque Bolívar*. En 1901 se empezó a dar vida a lo que es hoy el parque Bolívar, que a través del tiempo sigue siendo el centro de reunión y encuentro de los palmiranos.
- *Aeropuerto “Alfonso Bonilla Aragón”*. En 1971 fue inaugurado el aeropuerto internacional “Alfonso Bonilla Aragón”.
- *La Estación del Tren*. Inaugurada el 13 de agosto de 1917, hoy Monumento Nacional, centro de desarrollo de la ciudad, donde funciona la Fundación Ecoparque Llanogrande, el Centro de Convenciones y la Corporación para el Desarrollo Empresarial.
- *Las Victorias*. Desde 1924 las victorias engalanan las calles del municipio. Estos coches se han convertido en los emblemas más importantes de nuestra ciudad. Se llama victoria porque es imitación del carruaje que usaba la reina Victoria de Inglaterra.
- *Hacienda Malagana*. Entre 1992 y 1993 en la hacienda Malagana (Corregimiento El Bolo) encontraron que la historia prehispánica de nuestro municipio era más antigua de lo que creíamos.
- *Plaza de Toros*. El 27 de noviembre de 1949 se inauguró la plaza de toros “Agustín Barona Pinillos”, construida primero que las plazas de toros de Cali y Manizales.

⁶³ SCARPETA, Alberto Silva. Basado en el texto: “Palmira; está es su historia”. Documento GEA – UR. Universidad Nacional. 2002. Pag 13.

- *Museo Arqueológico*. Impulsado por la Fundación Ecoparque Llanogrande con el apoyo de diversos organismos públicos y privados de la región, es un proyecto cultural, ha desarrollarse en las instalaciones de la Antigua Estación del Ferrocarril y Centro de Convenciones Amaime.
- *Reserva Natural Nirvana*. Una maravillosa reserva natural que lo transportará en el tiempo con sus magnificas raíces de árboles centenarios de "Comino Crespo". La reserva, está ubicada en la vía que conduce de Palmira a Pradera al final de la carretera a la Buitrera.
- *Museo del Transporte*. Es un museo único en su género fundado en 1998, alusivo al transporte con equipos de todas las épocas. Esta localizado contiguo al aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón. Disponen de tours guiados desde los principales hoteles de la ciudad de Cali hasta el museo.

7.4.5 Entorno político

*Hace referencia: "a fuerzas, partidos, movimiento gremiales, sindicatos, situación política, grupos que influyen, programa de gobierno"*⁶⁴

Situación política del país

Colombia es la democracia más vieja en América Latina y ha sido por muchos años un amigo leal y socio comercial tanto de los Estados Unidos como de la Unión Europea.

En el actual año 2009 pasa por un momento histórico y es la no aprobación del referendo, para reelegir al presidente por segunda vez. Es por ello que el Tribunal Constitucional de Colombia se tomo su tiempo para dar la decisión final. Argumento elementos no validos en el trámite del referéndum.

⁶⁴ CROCE, María Paola. Hacia un concepto del entorno Político de las organizaciones. En: entorno Organizacional. Compilado Arcadio José Guzmán. Universidad del Valle. Facultad de las ciencias de la Administración. 1998. Pag 53-61.

Los nueve magistrados del tribunal decidieron a manera unánime el no a la reelección. El ponente del fallo del Constitucional sobre la ilegalidad del referéndum, el magistrado Humberto Sierra Porto, se ha pronunciado en contra de la legalidad de su celebración por graves irregularidades cometidas durante la tramitación parlamentaria del proyecto de ley de consulta pública.

La decisión jurídica, la más importante de los últimos años en la política colombiana, marcará el inicio de una difícil campaña para los rivales que buscan reemplazar a Uribe, quien después de casi ocho años en el poder se convirtió en uno de los presidentes más populares del país, respaldado por su estrategia para combatir a las guerrillas izquierdistas.

Uribe, el aliado más importante de Estados Unidos en América Latina en momentos en que gobernantes de izquierda como el venezolano Hugo Chávez mantiene un fuerte protagonismo en la región.

Uribe, que llegó al poder en 2002 y logró su primera reelección en 2006, manifestó su respeto por la decisión tomada por la corte Constitucional y acato el fallo dado por esta, aunque insistió en abogar por la necesidad de dar continuidad a su política de seguridad democrática.

El ex ministro de Defensa Juan Manuel Santos, quien logró los más destacados éxitos en la lucha contra las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), podría ser el candidato de la coalición para reemplazar al actual mandatario y darle continuidad a sus políticas⁶⁵.

⁶⁵ **CIFUENTES, Francisco.** Reelección presidencial: sobre la posibilidad de un tercer período presidencial que ahora es parte de la agenda del partido de la "U". [sitio en Internet]. Disponible en: http://www.elabedul.net/Articulos/la_tercera_taza.php. consultado: febrero 5 del 2010.

7.4.6 Entorno jurídico

Hace referencia: “regímenes generales (constitución Laboral, Comercial, civil, pena⁶⁶”

El servicio de Conciliación tiene sus aspectos jurídicos y su fundamento legal en:

Fundamento constitucional ⁶⁷

La Conciliación esta prevista en el artículo 116 de la constitución política, según el cual “ los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley”

Código Civil

El artículo 15 del Código Civil, concordante con el artículo 1602 de la misma obra, permite a los sujetos jurídicos renunciar a los derechos conferidos por las leyes “con tal que solo miren al interés individual del renunciante y que no este prohibida la renuncia” Con base en esta disposición legal, las personas pueden solucionar sus controversias mediante formulas transaccionales o conciliatorias que envuelvan la renuncia total o parcial de derechos susceptibles de disposición, siempre que cuenten con capacidad y animo conciliatorio para ello, que no exista prohibición legal al respecto y que no se afecten intereses superiores a la comunidad.

Código de Procedimiento Civil de 1970

El artículo 445 del Código de Procedimiento Civil- decreto 1400 de 1970- contemplo el trámite de conciliación como parte de la audiencia del proceso

⁶⁶ CRUZ, Kronfy Fernando. Hacia un concepto Jurídico de las organizaciones. En: Entorno Organizacional. Compilador Arcadio José Guzmán. Universidad del Valle. Facultad de las Ciencias de la Administración. 1998. Pág. 31-51.

⁶⁷ VARÓN PALOMINO, Op. Cit., p. 36

verbal, mediante el cual se tramitan conflictos relativos a la restauración de bienes vendidos con reserva de dominio, derechos del comunero, mejoramiento de hipoteca o reposición de prenda, reducción o pérdida de los intereses pactados, reposición, cancelación o reivindicación de títulos valores, protección al consumidor y derechos de autor, entre otros

Código de Comercio

Por la misma época, el decreto 410 de 1971 (Nuevo Código de Comercio), siguiendo las iniciativas planteadas en el Proyecto de Reforma al Código de Comercio de 1958, asigno a las cámaras de comercio la función de “prestar sus buenos oficios a los comerciantes para hacer arreglos entre acreedores y deudores, como amigables componedores” (artículo 86, numeral 8°), con fundamento en la cual surgieron en el país los primeros centros de arbitraje y conciliación promovidos por tales constituciones.

Legislación de Familia

En el campo de familia, hasta hace un poco adscrito a la jurisdicción civil, el mismo Código de Procedimiento Civil de 1970 consagro la posibilidad de Conciliación en el marco del proceso verbal, bajo cuya cuerda habían de tramitarse, entre otros asuntos, la suspensión y restablecimiento de la vida en común de los cónyuges, y la prohibición, suspensión y el restablecimiento de la patria potestad.

Un poco más tarde, el artículo 27 de la ley 1° de 1976 instauro como obligatoria la audiencia de conciliación dentro del procedimiento judicial de divorcio de matrimonio civil. Posteriormente, se estableció la jurisdicción especializada de familia, según Decreto 2272 de 1989, y se expidió el decreto 2737 del mismo año- Código del Menor, dentro de cuya normatividad encuentra la conciliación desarrollos complementarios.

7.4.7 Entorno tecnológico

Hace referencia: “a las tendencias de desarrollo tecnológico, Calidad, productividad, flexibilidad, vida útil, visión del mercado tecnológico (disponible, actual, competencia, posicionamiento)”⁶⁸.

Según Estudios Universitarios en Colombia⁶⁹, alrededor del 94% del sistema económico está conformado por empresas de una determina extensión, denominada MYPYMES, las cuales son el motor de la economía.

La reglamentación de las PYMES se contempla en la ley 550 del 2000 y desarrolla la clasificación de estas en su artículo 2º : “Para todos los efectos, se entiende por micro, pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural y jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, comerciales, industriales o de servicios, rural o urbano”

Las PYMES en Colombia, son muy importantes por su nivel de participación en la economía lo cual contribuye a una fuente de empleo significativo. Los principales problemas de las MIPYMES están asociados a los bajos niveles de productividad, por el rezago tecnológico y el escaso nivel físico y humano. La principal causa de ésta, radica en la falta de conocimiento y preparación básica y técnica tanto de los inversores (propietarios) como de la mano de obra. En la mayoría de la PYMES la mano de obra es no calificada lo cual constituye un bajo rendimiento en la productividad, generando una amplia barrera a la empresa para poder ingresar al mercado competitivo.

La falta de acceso al mercado financiero establece otra barrera para el crecimiento y consolidación de las MIPYMES, lo cual limita la implementación de tecnología de punta que ayude al desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de la productividad.

⁶⁸ GUZMÁN, Jose Arcadio. Op. Cit., p. 160.

⁶⁹ AGUIRRE ORTIZ, María et al. Pequeñas y medianas empresa: Pymes (11-2006). [sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales7/emp/entorno-cultural-politico-y-socioeconomico-de-las-pymes.htm#mas-autor>. Consultado: 15 de febrero del 2010.

7.4.8 Entorno ecológico

Hace referencia: “al impacto ambiental, insumos (minas, Bosques, aguas), Disponibilidad de recursos Naturales, Características climáticas, geografía, tipografía, etc.”⁷⁰

Según Anuario Estadístico 2009⁷¹ Palmira se encuentra localizada en la región sur del Departamento del Valle del Cauca. Su cabecera está situada a 3°31'48" de latitud norte y 76°81'13" de longitud al oeste de Greenwich.

Climatología y superficie

El área Municipal es de 1.162 Km² de los cuales 19,34 Km² corresponden a la zona urbana, Sus pisos térmicos van desde el frío (Páramo de las Herosas) hasta la zona cálida del Valle del río Cauca, distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 29. Climatología y superficie

Clima	Extensión (Km ²)	Proporción (%)
Cálido	383	33,0
Medio	242	20,8
Frío	239	20,6
Páramo	298	25,6

FUENTE: Secretaría de Planeación Municipal.

Su temperatura media es de 23 grados centígrados y su altura sobre el nivel del mar es de 1.001 metros. En Palmira se distinguen dos zonas localizadas hacia la media ladera en las cuales la precipitación media anual alcanza valores de 2.000 mm y 2.100 mm, convirtiéndose así en las áreas más húmedas del municipio. Dichas áreas son: Cuenca media del río Nima y parte alta de la cuenca del río Aguaclara.

⁷⁰ GUZMÁN, Jose Arcadio. Op. Cit., p. 160.

⁷¹ ANUARIO ESTADÍSTICO, Palmira 2009. Aspectos ecológicos. Op. Cit., p. 160.

Recurso suelo

El Valle Geográfico es la zona occidental del municipio, que corresponde al Valle del Río Cauca, comprendida entre éste y la cota 1.200 m.s.n.m. aproximadamente. Es una porción de territorio que comprende cerca de 54.421,25 hectáreas de topografía plana.

Se caracteriza por dos aspectos principalmente: ocupación masiva en el cultivo de caña de azúcar y el ahogamiento originado sobre los asentamiento de vivienda, carentes de los equipamientos colectivos y de áreas para su crecimiento y la cercanía a Cali y el proyecto de INVIAS de Desarrollo de la Malla Vial del Valle del Cauca y Cauca, convierte al territorio de Palmira en epicentro que refuerza la tendencia a la aparición de nuevos usos de carácter metropolitano.

Los suelos tienen una alta calidad agrológica para cultivos transitorios, hortalizas y frutales y para cultivos permanentes. El área para el cultivo de otras especies, como hortalizas, frutales y demás que son para el consumo de habitantes de los núcleos poblados, es mínima comparada con la que ocupa el cultivo de la caña.

A pesar de que el municipio de Palmira, especialmente en la zona urbana, tiene un alto déficit en áreas verdes, aún se encuentran relictos boscosos de importancia, los cuales albergan fauna silvestre. Entre estas áreas se destacan el Bosque Municipal, la Universidad Nacional y en pocos barrios se encuentran zonas con aceptable cobertura vegetal, en los cuales los urbanizadores han acatado las normas en lo que respecta a las zonas verdes que deben adecuarse y conservarse. Se encuentran especies vegetales como árboles, gramíneas y herbáceas, ubicadas en avenidas, en zonas verdes, parques, algunos antejardines y vías públicas.

Efectos de la actividad económica en el medio ambiente.

El impacto ambiental que sobresale por actividad económica alguna, en el municipio de Palmira, es el generado por el cultivo de la caña de azúcar.

Se destaca en el municipio en todas sus zonas el uso y abuso de agroquímicos en los diferentes cultivos. Es posible que se esté presentado contaminación de subcuencas que abastecen comunidades rurales; en este aspecto, participantes del Taller de Capacitación sugerían que se debería hacer de manera urgente análisis de calidad de aguas para detectar posibles concentraciones de estos compuestos.

Igualmente, las actividades pecuarias en la zona rural (avicultura, porcicultura) producen graves daños al entorno, especialmente la contaminación de las corrientes de agua, por la gran cantidad de aguas residuales sin ningún tratamiento previo que llegan a éstas debido al lavado de las instalaciones (porquerizas) y excretas que en muchos casos van directamente a los cuerpos hídricos.

Respecto a la quema del follaje de la caña de azúcar, se tienen las siguientes consideraciones:

- Impacto ambiental producido por la quema de más o menos 500 hectáreas por día de follaje de caña de azúcar a temperaturas promedio de 650 grados centígrados. Las quemas y requemas redujeron la fauna silvestre, iguanas, gures, conejos, guatines, tijeretas, a una mínima expresión, asimismo, eliminó el rocío o concentración de humedad en las primeras horas de la mañana común en los veranos del Valle del Cauca durante tres cuartos del siglo XX y en los siglos anteriores. Las masas de humo cálido ascienden en forma de hongo que impide la visibilidad entre cordilleras.
- En el sector rural la situación es también incómoda, ya que a la ceniza que cae después de quemas y requemas y al humo que invade sus viviendas, se une el polvo y el barro que deben soportar en verano e invierno los habitantes de los corregimientos al paso de los traylers y convoyes cargados con caña trozada.

- Numerosos casos han sido llevados a la CVC como autoridad ambiental en el Municipio de Palmira, a raíz de quejas por quema y requema para algunos sectores rurales donde se ha incumplido la aplicación del convenio. No obstante, algunos funcionarios que han hecho seguimiento a esta concertación afirman que ésta sí ha dado buenos resultados, especialmente en la eliminación de quemas cerca de las zonas pobladas, la disminución de pavesas, entre otros aspectos.

Fauna

La fauna urbana en Palmira es escasa por las pocas áreas verdes que existen, sumado al ruido de vehículos y la constante agresión que sufren los animales en diferentes áreas del municipio, que han minimizado este recurso. Se destacan torcazas, cucaracheros, azulejos, gallinazos, entre otros. En la zona rural, a pesar del grado de intervención que presentan los bosques, aún se pueden encontrar gran número de especies.

Conflictos detectados: La ocupación del espacio público es especialmente intensa en el área de centro y galerías; existe invasión de zonas peatonales, calles vehiculares, contaminación visual, contaminación sonora y congestión vehicular. Existe insuficiente provisión de espacio público.

Los sectores de ciudad consolidados son generalmente áreas deficitarias de zonas verdes y áreas recreativas de uso público.

Se evidencia una visión fragmentada del espacio público. El panorama de responsabilidades confusas, descoordinadas y/o no asumidas, por parte de las diversas instituciones públicas encargadas de la producción y mantenimiento del espacio público, generan incumplimiento y detrimento de la cantidad y calidad de los espacios públicos.

Cobertura y calidad de los servicios públicos.

En el ámbito de servicios públicos domiciliarios, el municipio presenta dos escenarios diferentes. El primero presenta a la cabecera con unos servicios modernos posicionados a nivel nacional como modelos en la prestación y eficiencia; a nivel rural presentan otro escenario que difiere significativamente del área urbana: con menos del 50% de cobertura en la prestación del servicio de alcantarillado se encuentran el 48% de los centros poblados, el 10 % presentan deficiencias en la prestación del servicio de acueducto y un 40% en la eliminación de basuras.

Límites políticos y geográficos

Norte: con el municipio de el cerrito

Oriente: con el departamento del tolima

Sur: con los municipios de pradera y candelaria

Occidente: con los Municipios de Cali, Yumbo y Vijes

Evaluación de factores externos

Después de haber hecho una revisión a las variables de los entornos se presenta a continuación la evaluación de los factores externos de este proyecto:

Para la evaluación se utilizó una escala de calificación de tres niveles de la siguiente forma:

CALIFICACIÓN BAJA: bajo impacto para el proyecto

CALIFICACIÓN MEDIA: mediano impacto para el proyecto.

CALIFICACIÓN ALTA: alto impacto para el proyecto

Tabla 30. Evaluación de factores externos. Del análisis del Macroentorno.

MATRIZ E.F.E. (Evaluación de Factores Externos)			
FACTOR	CALIFICACIÓN BAJA	CALIFICACIÓN MEDIA	CALIFICACIÓN ALTA
Incertidumbre Demográfica		X	
Incertidumbre Social	X		
Incertidumbre Política	X		
Incertidumbre Económica			X
Incertidumbre Cultural		X	
Incertidumbre Jurídica		X	
Incertidumbre Tecnológica	X		
Incertidumbre Ecológica	X		

Fuente: Obtenido por los proyectistas de acuerdo al análisis de los entornos.

7.5 ANÁLISIS DEL SERVICIO

Definición del concepto: “Cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Su producción no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico”⁷².

Definición: “La conciliación es:

“Es una forma alternativa a la vía judicial de resolver conflictos, que propicia un espacio diferente, amplio, incluyente, de libre discusión y democrático en donde a través de una actitud dialógica y de respeto mutuo las partes intentan reconocerse en igualdad de condiciones para efectos de buscar e intentar dar una solución al conflicto que les afecta con apoyo de un tercero imparcial, denominado conciliador, quien les servirá de puente y de facilitador en su proceso comunicacional con miras a señalar nuevas rutas de abordaje del conflicto⁷³.”

Características del servicio:

Intangibilidad: (Los servicios no se pueden poseer, no son físicos). Se nota esta característica en el servicio de Conciliación ya que es subjetivo, es decir esta dado por las partes que participan en la conciliación, que son las partes en conflicto y el conciliador. Las partes son las personas afectadas por el conflicto y que intervienen en la conciliación. El conciliador es una persona natural, calificado, neutral e imparcial frente a las partes y a la disputa que tiene por misión orientar el proceso conciliatorio y su pronta solución.

Inseparabilidad: (Distribución directa del servicio). Se nota esta característica cuando se habla de centro de Conciliación /Conciliador y las partes, de modo bilateral, es decir dado que es un acuerdo conciliatorio al que llegan las partes.

⁷² KOTLER, Philip, *Manual de mercadotecnia*, primera edición, México Editorial PRENTICE Hall, 1995.

⁷³ MONTOYA SÁNCHEZ y otros. Op. Cit., p. 211.

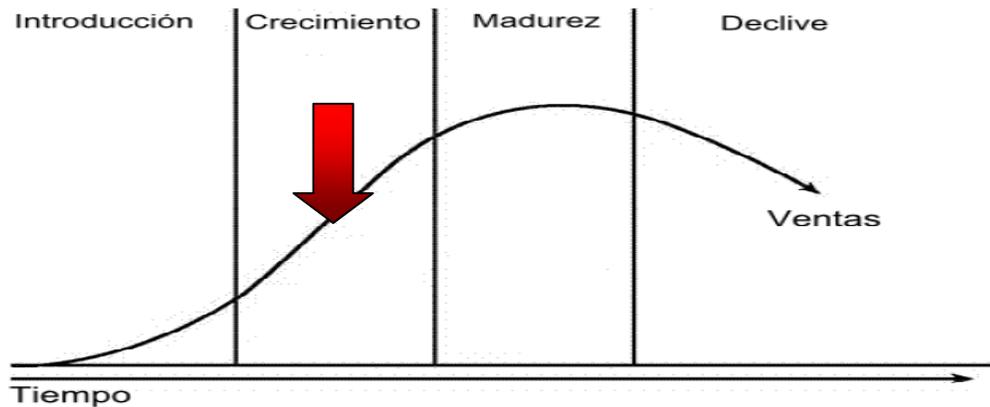
Tipología del servicio

El servicio de conciliación de Conflictos hace parte del grupo de *Servicios comerciales y otros profesionales* que incluyen servicios de consultoría legal, por ende su tipología en cuanto lo familiar, Civil, Comercial, Penal, administrativo entre otros, de lo cual solo aplica específicamente en la Cámara de comercio sobre lo familiar (separación de cuerpos); civil (contratos, herencias, etc.) y se estudia la posibilidad de expandir hacia otras variables como Transito y Comercial.

En particular el servicio de Conciliación se clasifica por su aplicación en cuanto:

- *Servicios personalizados*: ya que son prestados de acuerdo a los requerimientos específicos del cliente/ partes, siendo, por lo tanto, mucho más flexibles que los estandarizados.
- *Servicios profesionales*: como se había enunciado anteriormente hace parte de una consultoría legal, lo cual demanda prestaciones de bajo volumen, en general con alta interacción proveedor-cliente y requerir alta performance, las ganancias pueden provenir de establecer precios más altos y se enfatiza en el diseño y el control de la calidad del servicio de Conciliación.
- *Servicio de demanda fluctuante*: hay incidencia de acuerdo a la variabilidad en la demanda del servicio prestado, poca estabilidad de variables externas en periodos de tiempo, día, semana, mes, semestre, año.
- *Servicio con alta participación del cliente*: debido a que las partes deben estar constantemente involucradas en el proceso, lo cual conlleva unos deberes, responsabilidades y derechos en el tiempo y tarifa establecida.
- *Servicios con alta interacción cliente – personal del servicio*: como se había descrito anteriormente por la importancia de la calidad-satisfacción del cliente en todas sus variables y su alta interrelación entre usuario y personal del servicio; donde se hace importante el contacto constante con el cliente.

Figura 12. Del ciclo de vida del producto: servicio de conciliación.



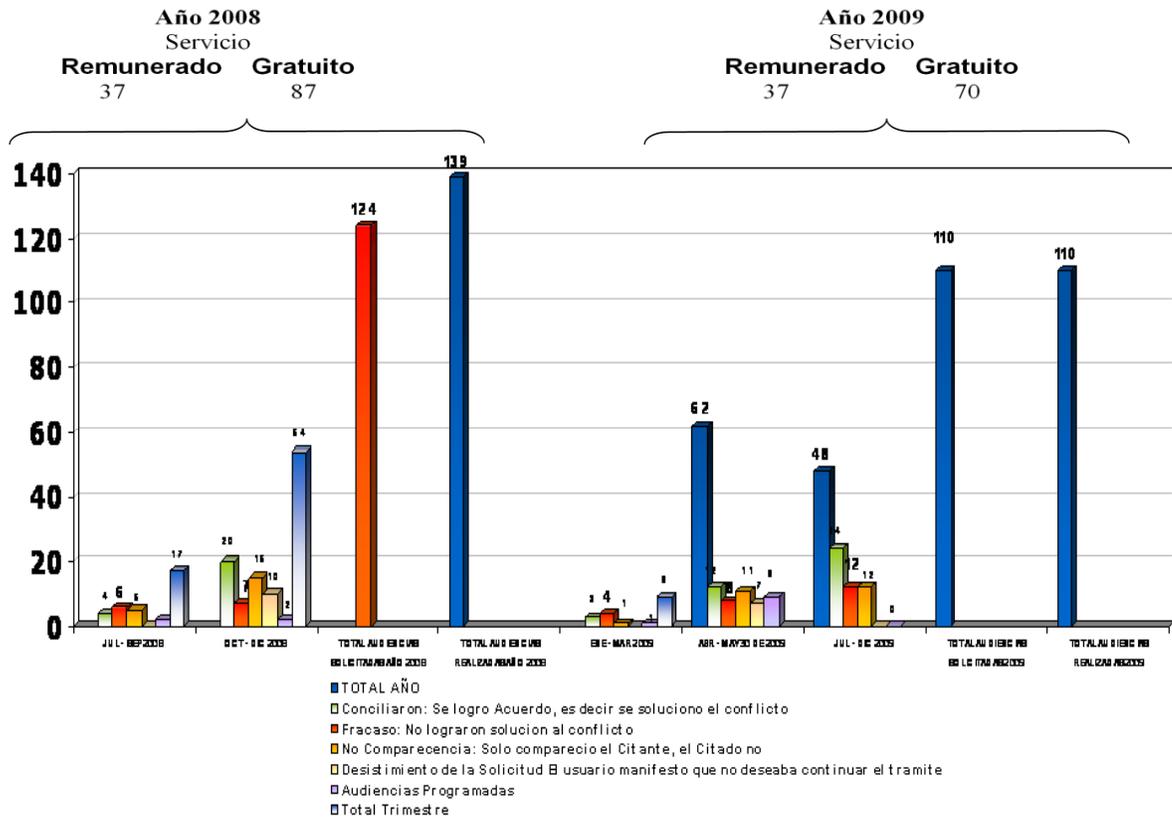
Fuente: datos obtenidos por los proyectistas según análisis del ciclo de vida del servicio.

Etapa de crecimiento

El Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio, se halla en la etapa de crecimiento, donde principalmente se evidencia:

- Gastos altos, en la inversión del servicio ofrecido.
- El nivel de ventas es bajo (moderado)
- Se incrementan los precios.
- Se empiezan a percibir beneficios.
- Poca publicidad del servicio.
- Aparece la competencia

Figura 13. Resultados en la prestación del servicio



FUENTE: Datos solicitados por los proyectistas al centro de conciliación, para análisis del servicio.

7.5.1 Análisis de precios

Definición del concepto: “Es principalmente el monto monetario de intercambio asociado a la transacción (aunque también se paga con tiempo o esfuerzo). Sin embargo incluye: forma de pago, crédito, descuentos, etc. El precio es el único elemento de la mezcla de mercadeo que proporciona ingresos, pues los otros componentes únicamente producen costes”⁷⁴.

En cuanto a la aplicación de los precios en el Centro de Conciliación de La cámara de Comercio de Palmira, se tiene que es una variable de suma importancia ya que

⁷⁴ KOTLER, Philip, *Marketing*, Octava edición, México, Editorial Prentice Hall, 2001.

guarda relación con el logro de las metas organizacionales, la calidad de concordancia y diferentes decisiones tomadas con base a lo que el gobierno estipula y a los gastos contraídos por el establecimiento.

- *Fijación de precios según la calidad:*

Las partes del proceso en conciliación, se les lleva una evaluación sobre la percepción del servicio prestado, esto con miras a medir la satisfacción del cliente, así mismo sobre opiniones e ideas sobre como mejorarlos, se fija un precio con base en la calidad del servicio prestado, bajo el marco tarifario propuesto por el gobierno. Es por ello que es importante la experiencia del conciliador, la imagen de la cámara de comercio de Palmira, el portafolio de servicios prestados y su constante retroalimentación en diferenciación del servicio.

- *Precios fijados por el gobierno*

En cuanto a los precios se caracteriza por que *son estipulados por el gobierno*, en este caso por el Ministerio de Justicia y del Interior, se puede evidenciar en el Decreto No. 4089 del 25 de octubre de 2007⁷⁵: (Por el cual se adopta el marco tarifario para los Centros de Conciliación y Arbitraje, Conciliadores y Árbitros.)

En cuanto que el Presidente de la Republica en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el numeral 11 de articulo 189 de la Constitución políticas y de los artículos 4,9, 41 de la ley 640 del 2001 y el articulo 93 de la ley 23 de 1991, establece: “El marco tarifario de los Centros de Conciliación remunerados, los abogados inscritos en estos, notarios podrán fijar las tarifas máximas en la prestación del servicio de Conciliación, estos como limites o topes máximos”.

⁷⁵ **Colombia, Ministerio Del Interior y Justicia.** Conforme al DECRETO 4089 del 25 DE OCTUBRE DE_2007, Modifica la ley 640 del 2001 y el articulo 93 de la ley 23 de 1991, Por medio de la cual se aprueba SE establece: “El marco tarifario de los Centros de Conciliación” Bogotá D.C. Congreso. 2007.

Que el sistema de tarifas establecidas en el decreto 1000 de 2007 debe ser ajustado para que se mejore el acceso a la Conciliación y Arbitraje de los ciudadanos y procuren la sostenibilidad de los centros de Conciliación y/o Arbitraje.

Artículo 1: tarifas máximas. Adoptar como tarifas máximas que podrán cobrar los Centros de Conciliación remunerados, los Notarios y conciliadores por la prestación del servicio de Conciliación, tomando como base el valor de las diferencias objeto del conflicto, las siguientes:

Tabla 31. Tarifas máximas del servicio de Conciliación

Cuantía	Tarifa
Desde 0 y hasta \$ 5.000.000	9 smdlv
De \$ 5.000.001 hasta \$ 7.500.000	13 smdlv
De \$ 7.500.001 hasta \$ 10.000.000	16 smdlv
De \$ 10.000.001 hasta \$ 20.000.000	21 smdlv
De \$ 20.000.001 hasta \$ 30.000.000	25 smdlv
De \$ 30.000.001 en adelante	3,5 %

Fuente: Ministerio del Interior y Justicia.

De las anteriores tarifas el 60% corresponde al Conciliador y el 40% corresponde al Centro de Conciliación.

Parágrafo: *la tarifa máxima* permitida para la prestación del servicio de Conciliación será de 30 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), donde el 60% corresponde al Conciliador y el 40% al centro de Conciliación.

Artículo 3: asuntos de cuantía. Cuando se trate de asuntos de cuantía indeterminada el valor será de máximo de 14 SMMLV. Así mismo, si en el desarrollo de la conciliación las cuantías de las pretensiones es determinada, se deberá liquidar la tarifa conforme a lo establecido en el artículo 1 del presente decreto.

Artículo 5: Aplicación del marco tarifario para los Conciliadores de centros de Conciliación y Notarios. Las tarifas establecidas en el presente son de obligatorio cumplimiento para los conciliadores de los centros de Conciliación.

Artículo 6: Tarifas de Conciliación de mutuo acuerdo. Si las partes en conflicto solicitan la conciliación de mutuo acuerdo, para liquidar la tarifa aplicables a los centro de conciliación y conciliadores incluidos los notarios, se sumaran las pretensiones de las partes y el pago será proporcional a la cuantía de las pretensiones. En el caso de la cuantía indeterminada las partes pagaran la tarifa por igual. Para estos casos la estimación de la liquidación de la tarifa de la conciliación será la sumatoria de todas las pretensiones.

Artículo 7: Gratuidad de la Conciliación por centros de Conciliación y conciliadores. Los centros de conciliación de entidades públicas y consultorios jurídicos de las facultades de Derecho, así como sus conciliadores abogados, estudiantes, judicantes realizaran sus labores y funciones de manera gratuita. En ningún caso se les podrá trasladar cargas o costos a los usuarios en los trámites de Conciliación.

Parágrafo: Los centros de conciliación de entidades públicas y consultorios jurídicos de las facultades de Derecho, así como sus conciliadores abogados, estudiantes, judicantes deberán atender con prioridad a las personas a las que se refiere el parágrafo 1 del artículo 22 del presente decreto.

Artículo 10: Aplicación de las tarifas para la conciliación. Las tarifas reglamentadas en el presente decreto para la Conciliación deberán ser cobradas al presentar la solicitud de conciliación y salvo que los reglamentos internos de los centros de conciliación establezcan lo contrario no son reembolsables para el solicitante. Las tarifas de conciliación no dependen del resultado de la misma.

Determinación de los precios:

Los Centros de Conciliación se rigen a partir de un cobro máximo de tarifas impuestas por el Ministerio del Interior y Justicia sólo podrán cobrar las tarifas que el Estado haya aprobado previamente.

Los honorarios del conciliador podrán fijarse libremente teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- El monto de los honorarios del conciliador es del 60%.
- No pueden establecerse tarifas en razón de la forma de conclusión del procedimiento conciliatorio, salvo si se pacta un monto diferenciado en el caso de inasistencia de una parte
- No pueden establecerse tarifas por horas de trabajo del Conciliador
- Si el Centro de Conciliación decide establecer una tarifa única para todo tipo de cuantía o conflicto, ésta incluirá los gastos administrativos y los honorarios profesionales del conciliador
- Por ningún motivo podrá condicionarse la entrega a las partes del Acta de Conciliación u otro documento, al pago de gastos u honorarios distintos a los señalados en el tarifario
- Los Centros de Conciliación podrán disminuir libremente los montos de honorarios y gastos administrativos, si así lo pactasen con los usuarios de sus servicios regidos por un tope permitido por el Gobierno.
- Los Centros de Conciliación podrán establecer en sus reglamentos internos la posibilidad de cobrar un porcentaje de la tarifa al momento de ser presentada la solicitud y la diferencia al final del procedimiento conciliatorio.

Tabla 32. Tarifas centro de Conciliación Palmira 2010							
CUANTÍA	VALOR A LIQUIDAR	TOTAL (SIN IVA)	HONORARIOS 60% SIN IVA	HONORARIOS 60 % CON IVA	GASTOS DE ADMÓN. 40% CON IVA	TOTAL SIN IVA	TOTAL (IVA INCLUIDO)
0 a 5,000,000	7 SMDLV	120.167	72.100	83.636	55.757	127.857	139.393
500000 a 7,500,000	10 SMDLV	171.667	103.000	119.480	79.653	182.653	199.133
7,500,000 a 10,000,000	13 SMDLV	223.167	133.900	155.324	103.549	237.449	258.873
10,000,001 a 20,000,000	17 SMDLV	291.833	175.100	203.116	135.411	310.511	338.527
20,000,001 a 30,000,000	20 SMDLV	343.333	206.000	238.960	159.307	365.307	398.267
30,000,001 a 50,000,000	1,33%	532.000	319.200	370.272	246.848	566.048	617.120
50,000,001 a 70,000,000	1,09	599.500	359.700	417.252	278.168	637.868	695.420
70,000,001 a 100,000,000	1,00%	850.000	510.000	591.600	394.400	904.400	986.000
100,000,000 a 300,000,000	0,90%	1.800.000	1.080.000	1.252.800	835.200	1.915.200	2.088.000
300,000,000 a 500,000,000	0,40%	1.600.000	960.000	1.113.600	742.400	1.702.400	1.856.000
500,000,001 a 800,000,000	0,34%	2.210.000	1.326.000	1.538.160	1.025.440	2.351.440	2.563.600
800,000,001 a 1,000,000,000	0,32%	2.880.000	1.728.000	2.004.480	1.336.320	3.064.320	3.340.800
1,000,000,001 en adelante	0,27%	2.700.000	1.620.000	1.879.200	1.252.800	2.872.800	3.123.000
CUANTÍA INDETERMINADA	11 SMDLV	188.833	113.300	131.428	87.619	200.919	219.047

Fuente: Datos obtenidos por los proyectistas, previamente solicitados al centro de conciliación de Palmira

Tabla 33. Precios de los competidores

ORGANISMO	PRECIO
COMISARIA DE FAMILIA	GRATUITO
FISCALÍA	GRATUITO
ICBF	GRATUITO
JUECES Y PACES	GRATUITO, (Se cobra por visita ocular \$ 20.000)
ABOGADOS INDEPENDIENTES	(No tienen precio fijo); cobran según el conflicto por encima o por debajo de lo establecido.
NOTARIAS	según marco tarifario por el decreto 4089 del 2007 (según cuantía del conflicto y salario)

Fuente: Datos obtenidos por los proyectistas, previo a una investigación de Demanda.

7.5.2 Análisis de la plaza (comercialización del servicio)

*Definición: “Todas las organizaciones, ya sea que produzcan tangibles o intangibles, tienen interés en las decisiones sobre la plaza (también llamada canal, sitio, entrega, distribución, ubicación o cobertura)”. Es decir, cómo ponen a disposición de los usuarios las ofertas y las hacen accesibles a ellos, debiendo lograr que el servicio esté en condiciones adecuadas y en el momento adecuado para la elección del cliente/usuario.*⁷⁶

- **venta directa**

En el centro de Conciliación de Palmira se evidencia la Venta directa: en este caso las partes, después de haber elegido y preferido el centro de Conciliación de Palmira como el lugar donde se llegara a un acuerdo en determinado conflicto, tiene una relación directa con el proveedor (conciliadores), para poder solucionar el conflicto dado por el pago de una tarifa, según la cuantía del mismo, lo que procede a la audiencia en determinada hora y fecha acordada por las partes en el centro de Conciliación y la finalidad es llegar a un mutuo acuerdo.

⁷⁶ KOTLER, Philip. Op. Cit., p. 30.

- **Ubicación**

La ubicación del Centro de Conciliación de Palmira se halla sobre el Departamento del valle del Cauca, en la ciudad de Palmira, sobre la Calle 28 · N° 30-15, en la parte de abajo del edificio de la Cámara de Comercio de Palmira (organismo al cual está adscrito por orden gubernamental). Sitio fundamental para la prestación del servicio de acuerdo a la Accesibilidad clara y sin problema alguno por parte de los usuarios.

- **Canal de distribución utilizado**

El canal utilizado es un canal directo, que es frecuente en la prestación de servicios. **Productor - consumidor:** Dada la intangibilidad del servicio: “Conciliación de Conflictos” el proceso de operación y la actividad de venta requiere un contacto personal entre el productor y el consumidor, por lo tanto, se emplea un **canal directo**.

El benéfico de lugar: el usuario no debe tener ningún problema en la identificación del lugar a prestar el servicio, debido a que es un lugar a conocimiento público y reconocido por todos, en caso de lo contrario se identifica en la parte central sur de la ciudad. Por lo tanto no tiene que recorrer grandes distancias para satisfacer su necesidad y/o deseos.

El beneficio de tiempo, de acuerdo al lugar a satisfacer la necesidad y /o deseos, el servicio brindado por el Centro de Conciliación no requiere el desgaste de tiempo por parte del usuario y por ende no debe recorrer grandes distancias.

7.5.3 Análisis de la promoción

Definición: “Es comunicar, informar y persuadir al cliente y otros interesados sobre la empresa, sus servicios, y ofertas, para lograr estrategias que puedan acercar el servicio prestado al cliente”⁷⁷

- **Publicidad**

En este caso se aplica en el centro de Conciliación de Palmira, plegables, pendones en forma visual, uso de información por página de internet e interacción con el cliente a través del correo: www.ccpalmira.org.co, email - cconciliacion@ccpalmira.org.co.

- **Venta personal**

Constante mente en el Centro de conciliación de Palmira se lleva capacitaciones en el orden de mejorar el servicio al cliente e informar sobre el proceso de Conciliación hacia el empleado y el cliente.

- **Relaciones Públicas**

Constante mente en el Centro de conciliación de Palmira se lleva a cabo encuestas para medir la satisfacción del cliente y los resultados en la prestación del servicio, esto con aspectos positivos de acuerdo a la calidad del servicio que se maneja y está bien posicionada. Esto puede fomentar la preferencia y aumento de clientes regulares y nuevos clientes.

- **Promoción de ventas**

Estos tipos de promoción pueden constituir una de las herramientas efectivas de influencia y comunicación con los clientes.

⁷⁷ KOTLER, Philip, Op. Cit., p. 40.

Figura 14. Promoción utilizada por el centro de Conciliación de Palmira:



Fuente: * fotos proporcionadas por el Centro de Conciliación de Palmira

The image is a promotional flyer for a national free conciliation day. On the left, there is a photograph of a hand in a suit reaching out. The center features the 'CENTRO DE CONCILIACIÓN CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA' logo. The main text reads '14 Jornada Nacional de Conciliación GRATUITA' and '21 de Mayo 2009'. It asks '¿A quién va dirigida la CONCILIACIÓN GRATUITA?' and lists categories: Civil, Comercial, and Familia. The objective is to provide free conciliation services. Contact information is provided at the bottom: 'INFORMES: Calle 28 # 30-15 Teléfonos.275 90 54 - 272 22 12'. A green arrow points to 'Cupo Limitado'. At the bottom right, it says 'VIGILADO Ministerio del Interior y de Justicia'.

Fuente: * fotos proporcionadas por el Centro de Conciliación de Palmira.

Este tipo de promoción es la que utiliza actualmente el Centro de Conciliación de Palmira para dar a conocer el servicio tanto gratuitos como los remunerados, sin embargo se recomienda mejorar ésta, utilizando unas estrategias de promoción adecuadas, que den mayor posicionamiento y reconocimiento al Centro de Conciliación de Palmira. (Véase *Formulación de Estrategias de Mercadeo: Estrategias de Posicionamiento y de Promoción*. Pág. 208 - 211).

7.6 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

El mercado en esta región, con respecto al servicio de Conciliación se encuentra poco aprovechado, ya que solo existen entidades públicas en la prestación del servicio, por lo que no hay una competencia marcada sino al conocimiento del público.

Hay una demanda que se encuentra insatisfecha cuando se habla de la tipología del servicio que se puede prestar, debido a que no existe actualmente empresas privadas que presten el servicio de conciliación por las restricciones impuestas por el gobierno .

El precio del servicio que se presta, es muy costoso, hablando de abogados independientes facultados para conciliar y consultorios jurídicos, por lo demás como se trata de entidades públicas el proceso es gratuito. Por lo anterior se halla poco diferenciado el servicio.

Debido a que está orientado a las grandes empresas que cuentan con suficientes recursos económicos, mientras que las pequeñas no, quedando un vacío en la satisfacción de esta necesidad del mercado.

En relación con su oportunidad, se podría decir que es una Demanda Insatisfecha, con relación a su necesidad, es una Demanda de Bienes Social Necesario y de acuerdo a su temporalidad, es una Demanda Continua, por ir en aumento su demanda mientras progrese el desarrollo industrial en la zona.

Posteriormente se utilizarán fuentes primarias de información como lo son las enunciadas en el diseño metodológico del presente estudio: (encuesta, entrevista personal con los prestadores del servicio y usuarios del servicio, observación directa).

7.6.1 Mercado objetivo:

“Es aquel que determina la magnitud del mercado potencial, es decir el numero posibles de compradores, sobre lo cual se tiene conocimiento en gustos y preferencia con el servicio.”⁷⁸

Incluye a todas las personas que necesiten el servicio de Conciliación, es decir que sean clientes Potenciales:

- Población en general que solicite el servicio de conciliación familiar, civil y Comercial.
- Personas que tengan Procesos civiles.
- Inmobiliarias.
- Dueños de Vehículos,
- Personas que puedan Conciliar problemas de Bancos,
- Personas que puedan Conciliar problemas de Transito.

7.6.2 Perfil del Consumidor

De acuerdo al uso de la fuente primaria, en este caso la encuesta y la observación directa se puede caracterizar al consumidor de la siguiente forma:

- Estrato socioeconómico predominante 1, 2 y 3
- consumidores desde los 18 años de edad en adelante.
- Con una salario Mínimo o mas (SMMLV > 1)
- Persona en capacidad de pagar el servicio prestado.
- Nivel de estudio básico.
- Entre otras características dependientes de los hábitos de compra, motivación y preferencia al centro de Conciliación de la cámara de Comercio de Palmira.

⁷⁸ KOTLER, Philip, Op. Cit., p. 15

7.6.3 posible demanda

Comerciantes: un total de **5906** empresas, distribuidas de la siguiente forma: 5441= microempresas (92.1% participación total en el mercado), en su mayor parte en el ámbito de comercio y servicios de reparación e industria y hoteles-restaurantes; 327= pequeñas (5.6% participación total en el mercado), en su mayor parte en el ámbito de comercio y servicios de reparación e industria, agricultura(sector de campo) ; 91= medianas (1.5% participación total en el mercado), en su mayor parte en el ámbito de industria, comercio y servicios de reparación, agricultura(sector de campo); 47 = grandes (0.8% participación total en el mercado), en el sector de la industria y agricultura (sector del campo).

Viviendas: en Palmira existe un total de **86.436 predios**, los cuales 70.929 son de tipo urbano, y rural de 11.507.

Inmobiliarias: hay **14 inmobiliarias** en Palmira, de los cuales tienen a su cuenta 429 inmuebles

Transporte: Palmira cuenta con un parque automotor en un total de **56.231** vehículos. Automóvil (15.197); moto (24081 n); maquina agrícola (1346), bicicleta 2800; microbús (561); campero 3895; camión 1460; camioneta 5362. Respecto al número de accidentes que ocurren mensualmente en la zona urbana vial un total 2.687 de accidentes hasta el año 2008. Referente al tipo de vehículo involucrado en los accidentes se tiene en cuenta, que las motocicletas son el mayor numero con 1.377casos (48%), luego los automóviles con 993 casos (31%); camioneta 176 casos (6%); bicicleta= 197 casos (6%). Hasta tener un total 3.197 casos comprendidos entre los diferentes tipos de transporte, al año 2008. La mayoría de accidentes es de tipo choque con 1.779 casos, luego sigue atropello=202; volcamiento=161; caída del ocupante=25; otro=26 casos. De lo cual es un total de 2.193 accidentes al año 2008

Familias con proceso civiles: de acuerdo a datos promedios que manejan las 4 notarias, se tiene un total de 65 matrimonios aproximadamente al mes, 780 al año y puede variar según preferencias de la época.; 40 divorcios al mes, 480 al año aproximadamente. Escrituraciones un total 600 al mes, 7200 al año.

Entidades financieras: Un total 11 entidades financieras, lo cual se divide de la siguiente manera:

Tabla 34. Establecimientos bancarios 2008.

ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS 2008. (Cifras en miles de pesos corrientes)

Nombre Entidad	Depósitos en cuenta corriente bancaria	Depósitos simples	Certificados de depósito a término	Depósitos de ahorro	Cuentas de ahorro especial	Certificado de ahorro valor real	Cuenta centralizada	Títulos de inversión en circulación
Banco de Bogotá	13.200.173	-	8.363.981	15.205.449	-	-	-	-
Banco Popular S.A.	5.889.588	-	1.827.741	13.887.937	40.322	-	-	-
Bancolombia S.A.	9.983.014	-	13.642.062	33.651.030	919.465	-	-	-
BBVA Colombia	3.428.323	5.120	10.048.702	13.092.495	1.438.758	9.784	-	-
Banco de Crédito	2.876.091	-	1.743.721	2.564.929	-	-	-	-
Banco de Occidente	24.048.487	-	10.506.490	12.515.615	-	-	-	-
Banco Caja Social BCSC	1.419.507	-	7.575.676	13.701.002	1.619.605	8.351	-	-
Davivienda S.A.	3.205.830	-	12.471.498	20.100.338	796.841	-	-	-
Red Multibanca Colpatría S.A.	1.425.372	-	11.217.595	10.084.944	308.842	-	-	-
Banco agrario de Colombia S.A.	1.268.279	-	902.465	3.036.525	-	-	-	-
AV Villas	516.583	-	8.377.873	11.683.214	1.137.018	-	-	-
Total	67.261.247	5.120	86.677.804	149.503.478	6.258.849	18.135	0	0

FUENTE: Superfinanciera. Información transmitida por las entidades y consistente con la transmisión original de los Estados Financieros. Subdirección de Análisis Financiero y Estadística. A 31 de Diciembre de 2008.

7.7 OFERTA

Tabla 35. De los organismos que prestan el servicio de conciliación: Comisaria de Familia

Nombre	COMISARIA DE FAMILIA
Tipo de organismo	Publico
Ubicación	calle 30 n° 30-19 esquina centro
Teléfono	2709573, 2713333
Horario de atención	24 horas, 3 turnos
Tramites a realizar	Asistir a la entidad, llevar documento de identificación, registro civil del niño, si es necesario llevar al niño, llenar un formato de solicitud de (medidas de protección)
Tipología del servicio prestado	Anteriormente familiar en cuanto: alimentos, custodias y visitas. ahora casos de violencia intrafamiliar y maltrato infantil (restablecimiento de derechos, violencia entre esposos, abandono de menores. civiles (hurto simple)
Precio por cobrar	Totalmente gratis
Tamaño de empresa	Mediana
Tipo de empresa	servicios
Número de empleados	hay un comisario, 3 abogados conciliadores , 2 psicólogas, 2 trabajadores social, 2 auxiliar administrativo, 1 deposito judicial, 1 en archivo
Publicidad utilizada	Campañas de orientación, folletos. Publicidad permitida y hecha por el gobierno en (tv, radio), y/o por el municipio.
Promedio de casos atendidos	Hasta el mes de junio en el caso de familia (visitas, alimentos, custodias)= de 8 a 10 diarias; en el caso de violencia intrafamiliar y maltrato infantil= de 8 a 10 diarias; civil de 4 a 5 diarias.
Resultados de la conciliación	60% no llegan a un acuerdo, 40% llegan a un acuerdo
Infraestructura utilizada	Patrimonio público (antigua alcaldía) de 3 pisos, algo deteriorada. La oficina queda en 1° piso, con señalización clara, una oficina grande y poco estrecha, dividida por 4 cubículos.
Soporte legal	Código de infancia y adolescente, legislación en casos de violencia intrafamiliar y maltrato infantil, art 35 ley 640 del 2001
Información suministrada	Hilder H. Reyes Lozano- Abogado conciliador

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas, previo a una investigación de campo.

Tabla 36. De los organismos que prestan el servicio de conciliación: Fiscalía.

Nombre	FISCALÍA
Tipo de organismo	Publico
ubicación	Calle 30 n° 33 esquina centro
Teléfono	2812295- 2715773
Horario de atención	Lunes a Viernes 7:30 a 12:30- 2:00pm a 6:30 pm
Tramites a realizar	Asistir personalmente, llevar documento de identificación, otros documentos (tarjeta de propiedad, soat), levantamiento de acta y asistir a las fechas que se programen.
Tipología del servicio prestado	FAMILIAR(inasistencia de alimentos, visitas, entre otros)PENAL (hurto no calificado, lesiones culposas),CIVIL (lesiones personales, abuso de confianza, estafas), TRANSITO (accidente de tránsito)
precio por cobrar	No se cobra, se facilita para que lleguen legalmente a un acuerdo y se solucione el conflicto
Tamaño de empresa	Mediana
Numero de empleados	3 fiscales, tres asistentes. Demás empleados que integran la Fiscalía.
Publicidad utilizada	Conocimiento público, los programas instaurados a nivel nacional por el gobierno y local por la Alcaldía (folletos de información, orientación y requisitos obligatorios a cumplir).
Promedio de casos atendidos	De 6 a 8 casos diarios. 200 casos mensuales
Resultados de la conciliación	70% no llegan a un acuerdo, 30% llegan a un acuerdo.
Infraestructura utilizada	Un establecimiento grande, de 3 pisos, amplio, muchas oficinas, pasillos grandes para movimiento de publico,3 despachos (de conciliación).
Soporte legal	Código procedimiento penal art. 522, código civil, código de menor, entre otros.
Información suministrada	Sandra Enith Perdomo- magistrada penal

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas, previo a una investigación de campo.

Tabla 37. De los organismos que prestan el servicio de conciliación: ICBF

Nombre	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF)
Tipo de organismo	Publico
ubicación	Carrera 32 n° 30- 79 centro.
Teléfono	2715446-2715445
Horario de atención	Lunes a viernes de 7 a 12: 30 pm y 2:00 a 6:00 pm.
Tramites a realizar	Asistir a las instalaciones del ICBF, portar documentación propia y del menor para probar parentesco. Levantamiento de un acta (ICBF), programación de audiencias.
Tipología del servicio prestado	Familiar (inasistencia alimentaria, custodia, visitas, abandono familiar, protección al menor, adopciones, reconocimiento)
precio por cobrar	Gratis
Tamaño de empresa	Sede pequeña
Numero de empleados	6 empleados, 5 defensores del pueblo.
Publicidad utilizada	Conocimiento de público, pagina web, permitida y proporcionada por la alcaldía (folletos, programas, cursos, seminarios).
Promedio de casos atendidos	todo el día un promedio de 10 diarias, promedio mensual 200 o mas conciliaciones
Resultados de la conciliación	80% llegan a conciliar
Infraestructura utilizada	Un establecimiento pequeño, las oficinas separadas por cubículos, una sala de espera.
Soporte legal	código menor y legislación colombiana a favor del menor
Información suministrada	Aura Nidia Niño

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas, previo a una investigación de campo.

Tabla 38. De los organismos que prestan el servicio de conciliación: Notaria Primera.

Nombre	NOTARIA PRIMERA
Tipo de organismo	Publico
ubicación	Calle 31 N° 30 - 12
Teléfono	272 8686 - 272 6073
Horario de atención	Lunes a viernes de 7 a 12: 30 pm y 2:00 a 6:00 pm.
Tramites a realizar	Que halla unas diferencias a conciliar, ceder en las pretensiones, asistir personalmente, asistir a la citas que programen, costos por tramite y marco tarifario, levantar un acta, llegar a un acuerdo avalado por el notario.
Tipología del servicio prestado	civil, familiar y comercial
precio por cobrar	según marco tarifario por el decreto 4089 del 2007 (según cuantía del conflicto y salario)
Tipo de empresa	mediana empresa
Numero de empleados	24 empleados, notario (facultado para conciliar)
Publicidad utilizada	prohibida
Promedio de casos atendidos	esporádica 7 al mes
Resultados de la conciliación	sin acuerdo el 60%
Infraestructura utilizada	Sus Instalaciones se encuentran en un estado poco propicio para prestar un buen servicio, ya que se maneja mucho publico.
Soporte legal	Reglamentación 640 del 2001, superintendencia y notariado, procedimiento civil, comercial entre otros.
Información suministrada	Isabel Ortiz. Notaria: Blanca Elvira Herrera Castro

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas, previo a una investigación de campo.

Tabla 39. De los organismos que prestan el servicio de conciliación: Notaria Segunda

Nombre	NOTARIA SEGUNDA
Tipo de organismo	Publico
ubicación	Carrera 31 N° 30 - 62
Teléfono	274 7936 - 272 2117
Horario de atención	Lunes a viernes de 7 a 12: 30 pm y 2:00 a 6:00 pm.
Tramites a realizar	Que halla unas diferencias a conciliar, ceder en las pretensiones, asistir personalmente, asistir a la citas que programen, costos por tramite y marco tarifario, levantar un acta, llegar a un acuerdo avalado por el notario.
Tipología del servicio prestado	civil, familiar y comercial
precio por cobrar	según marco tarifario por el decreto 4089 del 2007 (según cuantía del conflicto y salario)
Tipo de empresa	mediana empresa
Numero de empleados	18empleados, notario (facultado para conciliar)
Publicidad utilizada	prohibida
Promedio de casos atendidos	esporádica 3 al mes
Resultados de la conciliación	sin acuerdo el 60%
Infraestructura utilizada	Espacios amplios y bien divididos en cubículos para las oficinas de atención, bien organizado y señalizado.
Soporte legal	Reglamentación 640 del 2001, superintendencia y notariado, procedimiento civil, comercial entre otros.
Información suministrada	Aura Eulalia Moreno-Notario: José Abel Maradiago Martínez

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas, previo a una investigación de campo.

Tabla 40. De los organismos que prestan el servicio de conciliación: Notaria Tercera.

Nombre	NOTARIA TERCERA
Tipo de organismo	PUBLICO
ubicación	Calle 31 30-12 centro.
Teléfono	2728686, 2726073
Horario de atención	Lunes a viernes de 7 a 12: 30 pm y 2 :00 a 6:00 pm.
Tramites a realizar	Que halla unas diferencias a conciliar, ceder en las pretensiones, asistir personalmente, asistir a la citas que programen, costos por tramite y marco tarifario, levantar un acta, llegar a un acuerdo avalado por el notario.
Tipología del servicio prestado	civil, familiar y comercial
precio por cobrar	según marco tarifario por el decreto 4089 del 2007 (según cuantía del conflicto y salario)
Tipo de empresa	mediana empresa
Numero de empleados	18empleados, notario (facultado para conciliar)
Publicidad utilizada	prohibida
Promedio de casos atendidos	esporádica 5 al mes
Resultados de la conciliación	sin acuerdo el 60%
Infraestructura utilizada	Bastante afluencia de público, bien organizado y señalizado.
Soporte legal	Reglamentación 640 del 2001, superintendencia y notariado, procedimiento civil, comercial entre otros.
Información suministrada	Francia Moreno

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas, previo a una investigación de campo

Tabla 41. De los organismos que prestan el servicio de conciliación: Notaria cuarta.

Nombre	NOTARIA CUARTA
Tipo de organismo	PUBLICO
ubicación	carrera 32 30-69
Teléfono	270 10-61
Horario de atención	Lunes a viernes de 7 a 12: 30 pm y 2 :00 a 6:00 pm.
Tramites a realizar	Que halla unas diferencias a conciliar, ceder en las pretensiones, asistir personalmente, asistir a la citas que programen, costos pór tramite y marco tarifario, levantar un acta, llegar a un acuerdo avalado por el notario.
Tipología del servicio prestado	civil, familiar y comercial
precio por cobrar	según marco tarifario por el decreto 4089 del 2007 (según cuantía del conflicto y salario)
Tipo de empresa	mediana empresa
Numero de empleados	11 empleados, notario (facultado para conciliar)
Publicidad utilizada	prohibida
Promedio de casos atendidos	esporádica 3 al mes
Resultados de la conciliación	sin acuerdo el 60%
Infraestructura utilizada	Muy poco publico, bien organizado y señalizado, oficinas pequeñas.
Soporte legal	Reglamentación 640 del 2001, superintendencia y notariado, procedimiento civil, comercial entre otros.
Información suministrada	Luz Elena Hurtado Agudelo -abogada.

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas, previo a una investigación de campo.

Tabla 42. De los organismos que prestan el servicio de conciliación: Jueces y Paces.

Nombre	JUECES Y PACES
Tipo de organismo	Publico
ubicación	calle 30 n° 30-19 esquina centro, tercer piso
Teléfono	2709573, 2713333
Horario de atención	Lunes a viernes de 8 a 12: 30 pm y 2:00 a 5:00 pm.
Tramites a realizar	llevar los documentos de identidad, llenar un formato de solicitud, que el conflicto sea conciliable y exista la voluntad de ambas partes
Tipología del servicio prestado	familiar (Inasistencia alimentaria), Laboral, Comercial (Asuntos de arrendamiento), conflictos de transito a 60 días
precio por cobrar	Gratuita, se cobra por visita ocular
Tamaño de empresa	Pequeña
Numero de empleados	6 empleados
Publicidad utilizada	Radio, Televisión, Periódico proporcionados por la alcaldía.
Promedio de casos atendidos	4 a 5 casos diarios, promedio de 80 casos mensuales
Resultados de la conciliación	90% de los casos son exitosos
Infraestructura utilizada	Ubicado en la alcaldía vieja en el último piso, edificio antiguo con necesidad de remodelación.
Soporte legal	Basado en la ley 497 de los jueces y paz, módulos y cartillas
Información suministrada	Jose Javier Becerra Juez de Paz de primera instancia.

Fuente: datos obtenidos por los proyectistas, previo a una investigación de campo.

7.8 ANÁLISIS DE LA FUENTE PRIMARIA: ENCUESTA

7.8.1 Variables.

Tabla 43. Características Demográficas, Sociales Y Económicas.

N°	VARIABLE	UNIDAD	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	VALORES VALIDOS
1	Sexo	Hombre/Mujer	Cualitativa	Nominal	a. M b. F
2	Edad	Número de años	Cuantitativa	Discreta	Mayor de Edad
3	Estrato	Nivel Económico	Cuantitativa	Discreta	a. 1 b.2 c. 3 d. 4 e. 5
4	¿Trabajas?	Actividad	Cualitativa	Nominal	a. Si b. No
5	¿En qué rango esta lo que gana?	Nivel económico	Cuantitativa	Continua	a. 0- \$515,000 b. \$515,000-\$800.000 c. \$800.001-\$1,200.000 d. más de \$1,200.000
6	¿Qué Nivel de Estudio Tienes?	Nivel de Estudio	Cualitativa	Nominal	a. Básica Primaria b. Básica Secundaria c. Bachillerato d. Técnico e. Tecnólogo f. Universitario g. Profesional

Fuentes: Datos Obtenidos por los proyectistas, según análisis de la encuesta.

Tabla 44. Características Psicograficas: de factor Conciliación de Conflictos.

N°	VARIABLE	UNIDAD	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	VALORES VALIDOS
7	¿Conoce que es Conciliación de Conflictos?	Conocimiento	Cualitativa	Nominal	libre

8	¿Ha necesitado el servicio de Conciliación?	Necesidad	Cualitativa	Nominal	a. Familiar
					b. Civil
					c. Comercial
					d. Penal
					e. Laboral
					f. Transito
					g. otra
					h. no
9	¿Dónde ha acudido?	lugar	Cualitativa	Nominal	a. Cámara de Comercio
					b. Notarias
					c. Abogados Especializados
					d. Fiscalía
					e. ICBF
					f. Comisaria de Familia
					g. Otra
10	¿Con que Frecuencia acude?	frecuencia	Cualitativa	Ordinal	a. Ninguna
					b. Rara Vez
					c. Regularmente
					d. Muchas Veces
					e. Siempre
11	¿Estaría dispuesto a pagar un precio por el servicio de Conciliación?	Precio	Cuantitativa	Discreta	a. Si
					b. No
					c. Cuanto
12	¿Ha quedado conforme con la solución a su problema, a la hora de Conciliar?	conformidad	Cualitativa	Nominal	a. Si
					b. No
13	¿Qué Factores tiene en cuenta para seleccionar un C. de Conciliación?	Elección	Cualitativa	Nominal	a. Las instalaciones
					b. El servicio prestado
					c. Tiempo de Atención
					d. Cercanía y Preferencia
					e. Costo
					f. Otra

Fuentes: Datos Obtenidos por los proyectistas, según análisis de la encuesta

Tablas 45. Características Psicograficas: de factor Transito

N°	VARIABLE	UNIDAD	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	VALORES VALIDOS
14	¿Ha tenido Usted accidente de tránsito?	accidente de transito	Cualitativa	Nominal	a. Si
					b. No
15	¿Qué organismo le ha Colaborado?	diferentes organismos	Cualitativa	Nominal	a. Policía
					b. Transito
					c. Fiscalía
					d. Ejercito
					e. Ninguno
					f. Otro
16	¿Cree Usted que el Transito es el único Organismo Para Conciliar Accidentes de tránsito?	Creencia Alguna	Cualitativa	Nominal	a. Si
					b. No
17	¿En caso de un accidente de tránsito Usted prefiere?	Preferencia	Cualitativa	Nominal	a. solucionar el conflicto
					b. Buscar ayuda de algún organismo
					c. No solucionar el conflicto
					d. reaccionar de manera alterada

Fuentes: Datos Obtenidos por los proyectistas, según análisis de la encuesta.

Tablas 46. Características Psicograficas: de factor bancos

N°	VARIABLE	UNIDAD	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN	VALORES VALIDOS
18	¿Ha tenido usted algún Conflicto con un Banco?	Conflicto Alguno	Cualitativa	Nominal	a. Si
					b. No
19	¿Qué causas originaron el Conflicto con el Banco?	Causas del Conflicto	Cualitativa	Nominal	a. Retraso en el pago
					b. falla en el servicio
					c. Mala comunicación
					d. Otra
20	¿Estaría dispuesto a conciliar el conflicto con el Banco?	disposición a conciliar	Cualitativa	Nominal	a. Si
					b. No

Fuentes: Datos Obtenidos por los proyectistas, según análisis de la encuesta.

7.8.2 Criterios de inclusión:

- El estudio incluye a todas las personas que necesiten el servicio de Conciliación, es decir que sean clientes Potenciales: Población en general, personas que tengan Procesos civiles, Inmobiliarias, Dueños de Vehículos, personas que puedan Conciliar problemas de Bancos, personas que puedan Conciliar problemas de Transito.
- El estudio incluye a todas las personas desde los 18 años de edad de la zona urbana del municipio de Palmira Valle.

7.8.3 Criterios de exclusión:

- Se excluirá a los menores de edad.
- Personas no residentes en el municipio
- Personas en situación de discapacidad cognitiva

7.8.4 Técnicas de recolección de información.

Instrumentos de medición.

Se utilizó la encuesta como principal instrumento de recolección de información (*ver anexos 3*); adicionalmente se utilizó la Observación asistiendo a lugares que prestan los mismos servicios e indagando sobre comportamientos. Al mismo tiempo que se utilizó entrevista personal con los prestadores del servicio (oferentes).

Para la realización de la encuesta se tomó como referencia la descripción y cálculo de una muestra de población finita, que dio como resultado 67 encuestas a aplicar.

Para efectos de la investigación se utilizó la encuesta anónima como principal herramienta de recolección de información de campo, se decidió que la encuesta fuera de carácter anónimo con el fin de salvaguardar la identidad, la integridad y la dignidad del sujeto investigado, así como proteger la información brindada por éste. Pero se debe tener en cuenta la ponderación de valores para lo cual se hizo la encuesta. Entre lo que integran: Dueños de Vehículos, Bancos, Inmobiliarias, Personas con procesos civiles, Comerciantes, Y población en general.

La encuesta cuenta con 20 preguntas que indagan sobre 4 aspectos fundamentales: aspectos Generales, aspectos sobre Conciliación de Conflictos, aspectos sobre el Transito, aspectos sobre entidades Financieras.

Se hizo de forma Personalizada, depositándole confianza a la persona a encuestar, ya que son aspectos muy propios de las personas, los cuales en muchos de los casos no está interesados a brindar o suministrar la información requerida.

La encuesta es de tipo mixto es decir cualitativa y cuantitativa, ya que contiene características de preguntas cerradas y abiertas, estas últimas para conocer la opinión sobre el servicio de Conciliación prestado, muchas de ellas son de selección múltiple, al igual que de única respuesta.

Esta encuesta fue sometida a una prueba piloto en la que se aplicaron diez ejemplares, en estas se detectaron algunas fallas y/o errores que no permitían la comprensión de algunas preguntas, lo que permitió su replanteamiento.

7.8.5 Plan de recopilación de datos.

Autorización de proseguir.

En la realización de esta Investigación el equipo se sometió previamente a las autorizaciones y permisos pertinentes dados por la Cámara de Comercio de Palmira, representada por la directora del centro de conciliación Aida Helena Lasso, por la Universidad del Valle, Visto bueno del profesor y director de tesis Manuel Salazar, todo ello para que permitiera la realización de la encuesta sin tropiezo alguno. Las cartas y el Carnet estudiantil que sirvieron para la identificación de los autores del proyecto y proceder a la realización de la encuesta. Todo este proceso se realizó en los meses de febrero y marzo del año 2010. **(Ver anexos 1 y 2)**

Recopilación de datos.

Para una eficiente y eficaz utilización del tiempo y de los recursos se dispuso de 2 meses calendario para recopilar los datos de cada componente descrito en el trabajo investigativo; la información necesaria sobre conciliación de Conflictos, Principales organismos que prestan el servicio de Conciliación (oferentes), la identificación de los posibles clientes potenciales. Todo ello se ve a través de la implementación de la encuesta y la información de fuentes secundarias que apoyaron nuestros argumentos y análisis posteriores.

El lugar en donde se encuentra el universo de estudio es de fácil acceso, por lo tanto nos tomo menos de 40 minutos para llegar a los lugares respectivos, es importante destacar que nos dirigimos a Inmobiliarias, personas en bancos, comerciantes, personas con procesos civiles (Comisaria de familia y Notarias), personas dueñas de vehículos y población en general. Las personas que conforman el universo del estudio se encuentran en la zona urbana- central del municipio, de tal manera que se hizo más complejo la implementación de la encuesta, además que se hizo de forma personalizada.

Se ejecutaron 67 encuestas aplicadas en los lugares diversos de la ciudad, más exactamente en el centro de la Ciudad de Palmira. En promedio 10 minutos por encuesta.

Se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión del estudio. Al mismo tiempo que al encuestado se le explicó los fines de la investigación, el uso exclusivo de la información y el carácter anónimo de la encuesta, así como la importancia de la veracidad de las respuestas marcadas; posterior a la entrega de la encuesta se verificó que el encuestado hubiera respondido de manera satisfactoria y completa todas las preguntas hechas de manera personalizada.

Tuvo su aplicación por parte del equipo de investigación conformado por: Jeison Fernando Cano Valencia y Jesús Albeiro Basante Bárcenas.

Presentación de la encuesta

La nomenclatura del cuestionario se presenta de manera alfa-numérica; las preguntas se identifican con números y las opciones de respuesta con letras. Las preguntas son unas de opción única a marcar y otras de opción múltiple, además que se necesita de información a opinar en diferentes preguntas, por lo que se deja la opción abierta.

Las encuestas después de ser diligenciadas se archivarán en un folder, con la idea de salvaguardar la información y como soporte de la investigación.

(Ver anexos 3)

7.8.6 Plan de procesamiento y análisis de los datos

Los datos recopilados de la encuesta se procesaron en una base de datos compuesta por el EXCEL, este software reconocido como herramienta idónea para operar información. En esta herramienta sistematizada se ingresaron todas las variables pertinentes para el análisis y los resultados correspondientes de análisis previos.

Para poder dar respuesta a todos los interrogantes del problema y aumentar el nivel de confianza al análisis de los datos, se utilizaron los siguientes indicadores: promedios, tasas, porcentajes.

La presentación de estos resultados se hace de manera objetiva y detallada, a través de tablas y gráficos (tortas, barras, entre otros.) para el análisis de las distintas variables.

7.8. 7 Ponderación y Tabulación de los Datos

Tabla 47. Ponderación de los datos

VARIABLE		VALOR PORCENTUAL		NUMERO DE ENCUESTAS
Empresas	5906	4,16	2,79	4*
Viviendas	70929	49,96	33,47	29
Inmuebles	442	0,31	0,21	2*
Total de Parque Automotor	56.231	39,61	26,54	26
Procesos Civiles	8460	5,96	3,99	4
Entidades	11	0,00	0,00	2*
Total	141.979	100%	67	67
NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS	67			

Fuentes: Datos Calculados por los proyectistas, según análisis de la encuesta.

* Estos valores tienen importancia para medir la opinión de cada variable de manera más participativa.

0.0 se debe a que se desconoce el dato del número total de conflictos que pueda tener las entidades financieras en su cartera.

Tabla 48. Calculo de la muestra

n	?	Tamaño de la muestra
N	141.979	Tamaño de la población
NZ	1,64	Desviaciones estándar
σ^2	0,25	Varianza muestral
E	10,0%	Error muestral
n =	67	

Fuente: Datos obtenidos por los proyectistas según cálculo de la muestra

Tabla 49. Tabulación de los datos

ENCUESTA			
ASPECTOS GENERALES	<i>Variable de única respuesta</i>		
1. Sexo	a. Masculino = 32	b. Femenino = 35	67
	<i>Variable de única respuesta, con intervalo.</i>		
2. Edad*	a. 18-21 años = 4	f. 38-41 años = 8	
	b. 22-25 años = 3	g. 42-45 años = 5	
	c. 26- 29 años = 13	h. 46-49 años = 5	
	d. 30-33 años = 12	i. 50 - o mas años = 8	
	e. 34-37 años = 9		67
	<i>Variable de única respuesta</i>		
3. Estrato	a. Estrato I = 2	c. Estrato III = 30	
	b. Estrato II = 34	d. Estrato IV = 1	67
	<i>Variable de única respuesta</i>		
4. ¿Trabaja?	a. Si = 37	b. *No = 30	67
	<i>Variable de única respuesta</i>		
5. ¿en qué rango esta lo que gana al mes?	a. 0- \$515,000 = 11	c. \$800,001-\$1,200,000= 11	
	b. \$515,001-\$800,000= 9	d. más de \$1,200,000 = 6	
		e. No trabaja = 30	67
	<i>Variable de única respuesta</i>		
6. ¿Qué Nivel de Estudio Tienes?	a. Básica Primaria = 4	e. Tecnólogo = 2	
	b. Básica Secundaria = 9	f. Universitario= 9	
	c. Bachillerato = 32	g. Profesional = 5	
	d. Técnico = 6		67
ASPECTOS SOBRE CONCILIACIÓN DE CONFLICTOS	<i>Variable de única respuesta con opinión.</i>		
7. *¿Conoce que es Conciliación de Conflictos?	a. Si = 47	b. No = 20	67

8.*¿Ha necesitado el servicio de Conciliación, de que tipo?	Variable con Múltiple respuesta y con opinión.		
	a. Familiar = 8	e. Transito = 5	
	b. Civil = 5	f. No lo he necesitado = 44	
	c. Comercial = 6	g. otra ¿Cuál? = 0	72
	d. Penal = 4		
9. ¿Dónde ha acudiría para conciliar su conflicto?	Variable con Múltiple respuesta y con opinión.		
	a. Cámara de Comercio = 7	e. ICBF = 5	
	b. Notarias = 9	f. Comisaria de Familia = 8	
	c. Abogados Especializados=20	g. Ningún lado = 17	72
	d. Fiscalía = 5	h. Otra ¿Cuál? Juez y paz =1	
10.¿Con que Frecuencia acudido al Centro de Conciliación elegido?	Variable de única respuesta		
	a. Ninguna = 40	d. Muchas Veces = 2	
	b. Rara Vez = 18	e. Siempre = 0	67
	c. Regularmente =7		
11. ¿Estaría dispuesto a pagar un precio por el servicio de Conciliación?	Variable de única respuesta con opinión.		
	a. Si = 41	b. No = 26	
	*Cuanto		67
12. *¿Ha quedado conforme con la solución a su problema, a la hora de Conciliar?	Variable de única respuesta con opinión.		
	a. Si = 13	b. No = 54	67
13. *¿Qué Factores tiene en cuenta para seleccionar un Centro de Conciliación?	Variable con Múltiple respuesta y con opinión.		
	a. Instalaciones = 25	d. Cercanía y Preferencia al lugar de Conciliar = 8	
	b. Servicio Prestado = 48	e. Precio a pagar = 17	120
	c. Tiempo de atención =20	f. Otra =Calidad de los Conciliadores = 2	
ASPECTOS SOBRE EL TRANSITO			
14. *¿Ha tenido Usted accidente de tránsito?	Variable de única respuesta con opinión.		

	a. Si = 35	b. No = 32	67
	*Cuanto		
15.*¿En caso de accidente de tránsito, Qué organismo le ha Colaborado?	<i>Variable con Múltiple respuesta y con opinión.</i>		
	a. Policía = 27	d. Ejercito = 0	
	b. Transito = 20	e. Ninguno = 22	74
	c. Fiscalía = 2	f. Otra ¿cual? Bomberos y amigos = 3	
16. ¿Cree Usted que el Transito es el único Organismo Para Conciliar Accidentes de tránsito?	<i>Variable de única respuesta</i>		
	a. Si = 20	b. No = 47	67
17. *¿En caso de un accidente de tránsito Usted prefiere?	<i>Variable de única respuesta</i>		
	a. Solucionar el conflicto con partes implicadas= 38	c. No solucionar conflicto = 0	74
ASPECTOS SOBRE ENTIDADES FINANCIERAS	b. Buscar ayuda de algún organismo = 34	d. reaccionar de manera alterada = 0	
18. *¿Ha tenido usted algún Conflicto con una Entidad financiera?	<i>Variable de única respuesta con opinión.</i>		
	a. Si = 9	b. No = 58	67
	*Cual		
19. *¿Qué causas originaron el Conflicto con la entidad financiera?	<i>Variable de única respuesta con opinión.</i>		
	a. Retraso en el pago = 6	c. Mala comunicación = 1	67
	b. falla en el servicio = 2	d.* Otra= No ha tenido conflicto= 58	
20. *¿Estaría dispuesto a conciliar con la entidad financiera?	<i>Variable de única respuesta con opinión.</i>		
	a. Si = 57	b. No = 10	67
	*¿Por qué?		

Fuentes: Datos Calculados por los proyectistas, según análisis de la encuesta.

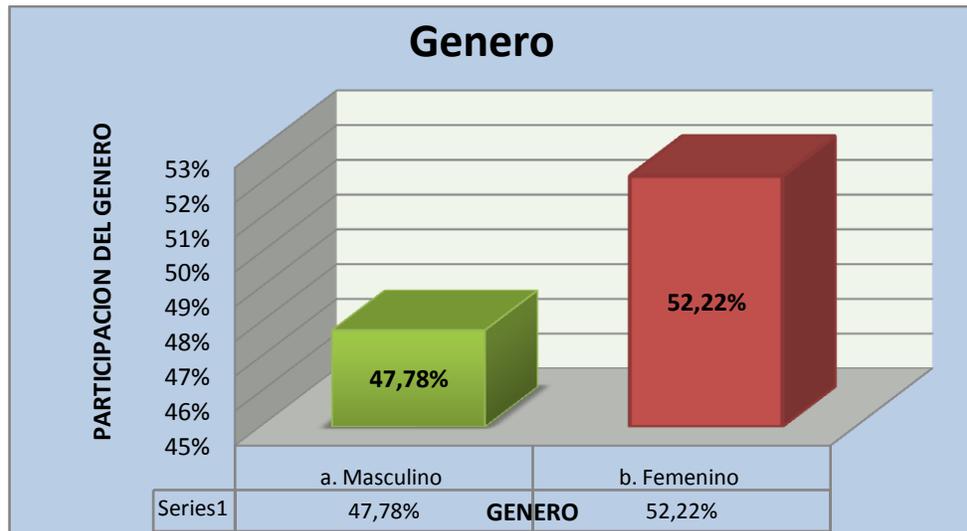
7.8. 7 Resultados

Aspectos de carácter general

A continuación se realizara un análisis de las variables de carácter general como; edad, sexo, estrato, etc. Estas variables serán muy útiles al momento de cruzar la información, ya que ayudan a caracterizar la población y serán de mucha utilidad para el análisis de los resultados.

1. Genero- sexo

Figura 15. Sobre el sexo al cual pertenece la población encuestada.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 50. Distribución porcentual, sobre el sexo al cual pertenece la población encuestada.

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Masculino	32	47,78%
b. Femenino	35	52,22%
Total	67	100%

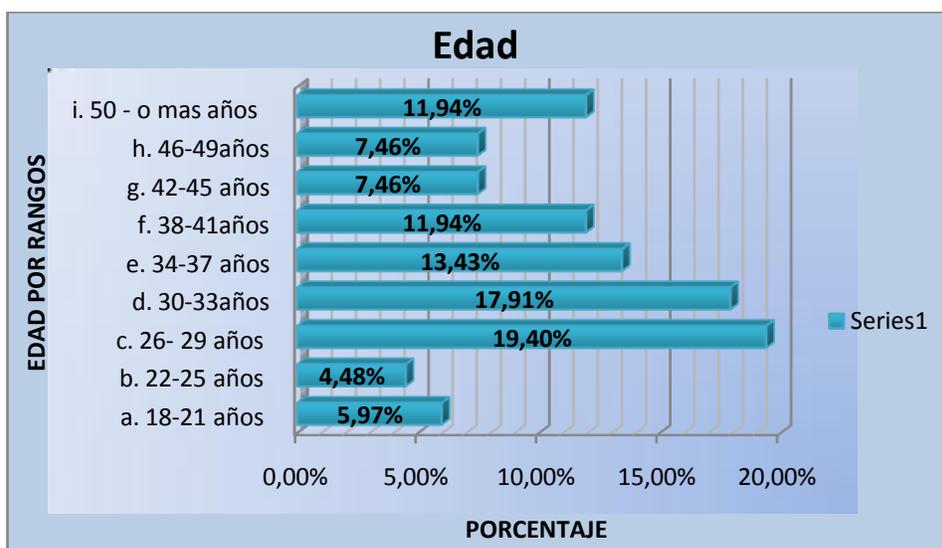
Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Para el análisis de estas variables, se debe tener en cuenta que la cantidad de encuestados para todas las variables; fue de 67 Personas.

El 47.78% de los encuestados son hombre y el 52.22%, son mujeres. Esto nos da a entender y afirmar una vez más, Según datos de la secretaría de Protección en Salud de Palmira, que hay más mujeres que hombres. Esto corresponde a que la tasa de natalidad en mujeres es más alta que los hombres, y la esperanza de vida es mayor en el género femenino que masculino. Esto no es ajeno a nivel de municipio, a nivel departamental, nacional y hasta mundial, en todo lo que es la problemática en materia de género.

2. Edad.

Figura 16. Sobre la edad la cual pertenece la población encuestada.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 51. Distribución porcentual, Sobre la edad la cual pertenece la población encuestada.

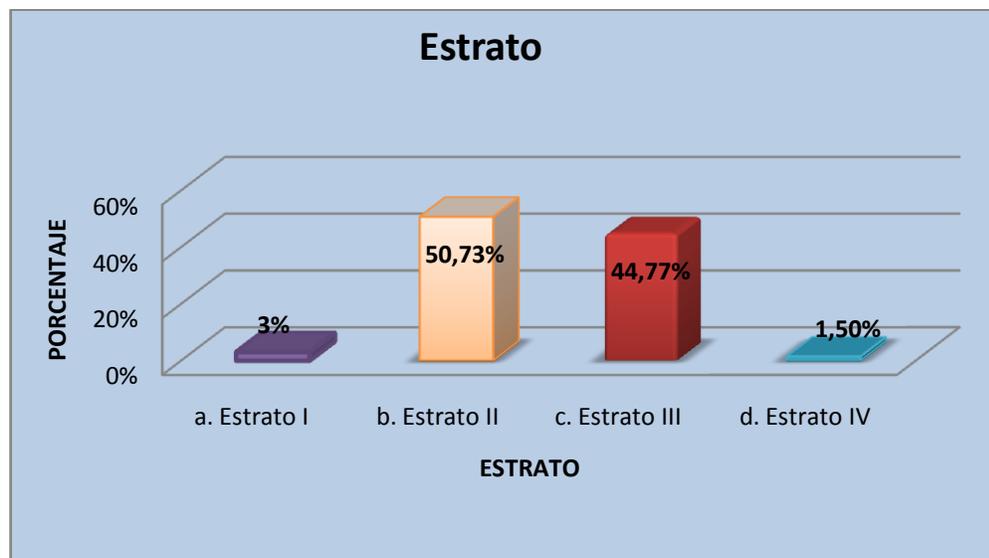
EDAD POR RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. 18-21 años	4	5,97%
b. 22-25 años	3	4,48%
c. 26- 29 años	13	19,40%
d. 30-33años	12	17,91%
e. 34-37 años	9	13,43%
f. 38-41años	8	11,94%
g. 42-45 años	5	7,46%
h. 46-49años	5	7,46%
i. 50 - o más años	8	11,94%
Total	67	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

En la variable edad; es notable que el mayor porcentaje de los encuestados está ubicado en la edad entre 26 a 29 años, con un 17.40%; seguidos por el rango de edad entre 30 a 33 años con 17.91%, la edad con menor proporción entre los encuestados es el rango entre 22 a 25 años con un 4.48%. Por lo que se puede explicar, Según el DANE en Colombia, como consecuencia del descenso de la tasa bruta de natalidad se viene presentando un envejecimiento gradual de la población, lo cual nos indica el aumento de personas adultas. Por lo que es muy notable que la mayoría de los encuestados está entre el rango de las edades de 26 a 41 años.

3. Estrato.

Figura 17. Sobre el estrato al cual pertenece la población encuestada.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 52. Distribución porcentual, sobre el estrato al cual pertenece la población encuestada.

EDAD POR RANGOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Estrato I	2	3%
b. Estrato II	34	50,73%
c. Estrato III	30	44,77%
d. Estrato IV	1	1,50%
Total	67	100%

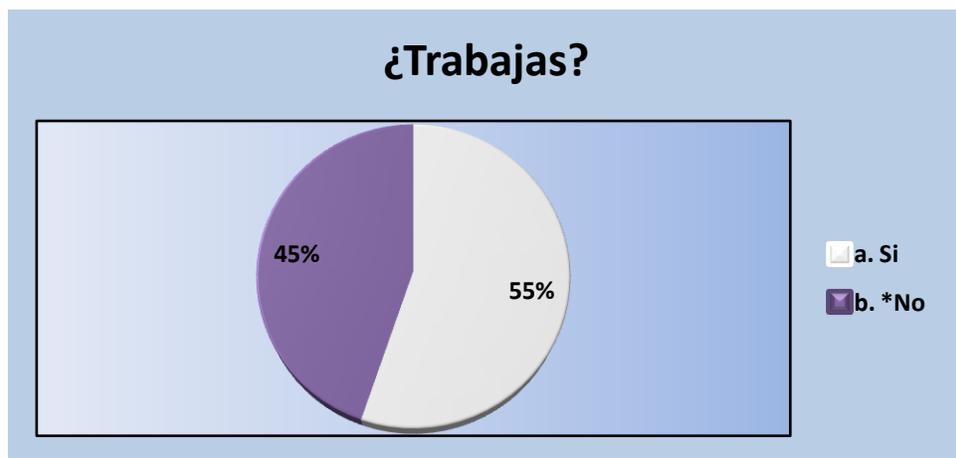
Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Para la variable estrato la mayoría de los encuestados se ubican en el estrato II con un 50.73%, seguido de el estrato III con un 44.77% de los encuestados, después sigue el estrato I con el 3% y el estrato IV con un 1.5% de los encuestados; lo que indica que la mayoría de los encuestados se encuentran en estratos 2, 3. Lo que concuerda según Secretaría de Planeación Municipal de Palmira, que el estrato 2 tiene el mayor porcentaje de población, equivalente a 119.446 habitantes.

Particularmente con las personas encuestadas se puede decir que tienen condiciones medio altas, lo que es fundamental para la prestación del servicio de Conciliación de conflictos.

4. ¿Trabajas?

Figura 18. Sobre la variable trabajo según, la población encuestada.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 53. Distribución porcentual, sobre la variable trabajo según, la población encuestada.

¿TRABAJAS?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	37	55,22%
b. *No	30	44,78%
Total	67	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Para la variable que pregunta ¿si trabaja?, se puede evidenciar lo siguiente: se responde con mayor porcentaje “Si”, equivalente a un 55% de las personas

encuestadas, y un “No” equivalente a un 45% de las personas encuestadas. Lo que nos demuestra en su mayor parte, que la población encuestada si trabaja. Las personas encuestadas que respondieron negativamente en un porcentaje del 45% de la población encuestada, comprende a su vez, personas que están solamente estudiando y no desempeña ninguna labor económica, lo mismo algunas personas que están pensionadas (3) y por ende no trabajan, otro aspecto fundamental es que la mayor parte de las mujeres ocupan su tiempo en la casa, al cuidado de su familia (esposo e hijos y otros).

Según DANE el desempleo en Colombia a disminuido ubicándose en un 11.4% al año 2008, pero a su vez ha aumentado la informalidad del trabajo y otra constante es lo que se denomina personas desocupadas. Al mismo tiempo que aumenta las personas que buscan empleo.

Para efectos de este estudio, esta variable puede influir en la manera directa que las personas perciben un ingreso y puedan pagar por el servicio prestado, lo cual no incide en una amenaza real en el estudio debido a los resultados de la variable.

5. Si Trabaja, ¿En qué rango esta lo que gana mensualmente?

Figura 19. Sobre la variable si, trabajo: Cuánto gana mensual según, la población encuestada.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 54. Distribución porcentual, sobre el rango de dinero que gana en el mes, solo si trabaja.

SI TRABAJA, ¿EN QUE RANGO ESTA LO QUE GANA MENSUAL?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. 0- \$515,000	11	29,73%
b. \$515,001-\$800,000	9	24,33%
c.\$800,001-\$1,200,000	11	29,73%
d. más de \$1,200,000	6	16,21%
Total	37	100%

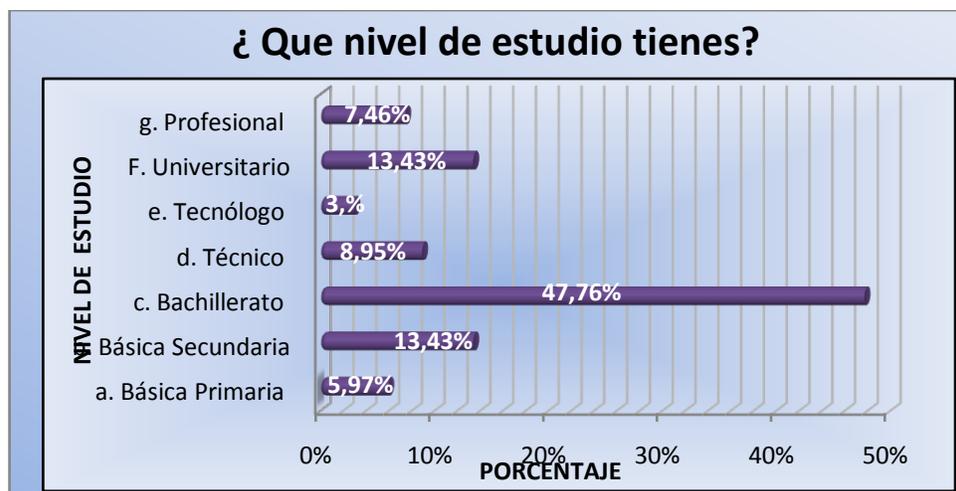
Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Esta variable complementa la pregunta anterior, ya que indaga sobre el rango en lo que gana mensualmente la población encuestada y teniendo solamente en cuenta las personas que si trabajan, por lo que equivale a un 55%. Y esto va ser fundamental y positivo en la manera que las personas además de que perciban un ingreso por la labor desempeñada, estén en la capacidad de pagar por el servicio prestado.

Particularmente, el mayor porcentaje corresponde a las personas que devengan un salario entre 0 - \$515.000 con un 29.73% de igual porcentaje que las personas que devengan entre \$ 800.001 y \$1.200.000, esto representa a su vez, el leve aumento en el salario mínimo, dado anualmente y que la mayor parte de las personas encuestadas corresponden a un estrato entre el II (50.7%) y el III (47.7%), al mismo tiempo que disminuye el desempleo y aumenta las personas que buscan empleo y algunos que no están conformes con su nivel salarial, de acuerdo a sus obligaciones.

6. ¿Qué nivel de estudio tienes?

Figura 20. Sobre el nivel de estudio de la población encuestada.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 55. Distribución porcentual, sobre el nivel de estudio al cual pertenece la población encuestada.

¿Qué Nivel de Estudio Tienes?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Básica Primaria	4	5,97%
b. Básica Secundaria	9	13,43%
c. Bachillerato	32	47,76%
d. Técnico	6	8,95%
e. Tecnólogo	2	3,00%
F. Universitario	9	13,43%
g. Profesional	5	7,46%
Total	67	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Sobre la variable que corresponde al nivel de estudio de las personas encuestadas, se obtiene con mayor porcentaje las personas que aprobaron hasta el bachillerato con un 47.7%, seguido del porcentaje de las personas que solo son estudiantes universitarios con un 13.43%, del mismo modo las personas que solo aprobaron hasta básica secundaria.

De lo anterior se puede extraer que el bachillerato, está en el orden del nivel de estudio de la mayor parte de las personas encuestadas, lo cual es una tendencia, que ya poco a poco se ha ido cambiando, de acuerdo a las exigencias laborales,

por lo que es importante el nivel de preparación y formación de la persona para un cargo determinado. Quedando atrás la tendencia hacia solo el bachillerato, por lo que se ve un aumento en el nivel técnico y tecnológico de las personas.

El nivel de estudio universitario se debe indagar básicamente el tiempo y la preparación a lo largo de los años, y por ello si asciende a ser profesional o se estanca en sus aspiraciones. Por lo que en este factor es muy común la deserción estudiantil por diferentes causas.

El otro nivel de estudio con mayor porcentaje es el de básica secundaria, lo cual se evidencia condiciones de formación precarias, esto a su vez por causas diversas (impedimentos, preferencias, edad, entre otras).

Se puede concluir, que existen factores y causas diversas, que evidencian poco nivel educativo en las personas encuestadas, a su vez aumento en el nivel de exigencias del mercado laboral y por ende preocupación por terminar los estudios y procurar un nivel de preparación más apto.

Aspectos sobre conciliación de Conflictos

7. ¿Conoce que es Conciliación de Conflictos?

Figura 21. Sobre el conocimiento del concepto de Conciliación de conflictos



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 56. Distribución porcentual, sobre el conocimiento del concepto de Conciliación de conflictos en la población encuestada.

¿Conoce que es Conciliación de Conflictos?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	47	70%
b. No	20	30%
Total	67	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Lo que evidencia la variable al indagar sobre si conoce que es conciliación de conflictos, es que la mayor parte de las personas encuestadas conocen el término con un porcentaje del 70%, de igual manera lo asocian con arreglar un problema, llegar a un acuerdo entre las partes, resolver un conflicto entre personas, con una entidad que presta el servicio por vías legales, y un mediador o conciliador encargado de tal labor.

Por otra parte un 30% de las personas encuestadas, no conoce el término de conciliación de conflictos, y manifiestan con sinceridad no haberlo escuchado antes o desconocen por completo su significado.

Esto va ser fundamental para efectos del estudio en la manera que las personas comprendan el significado del concepto y a su vez identifique o se interroga por los diferentes sitios que presten el servicio de conciliación de conflictos y de la satisfacción y cumplimiento a una necesidad solicitada por las personas.

8. ¿Ha necesitado el servicio de Conciliación, de que tipo?

Figura 22. Sobre la solicitud del servicio de conciliación



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 57. Distribución porcentual, sobre solicitud del servicio de conciliación

¿Ha necesitado el servicio de Conciliación, de que tipo?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Familiar	8	11%
b. Civil	5	7%
c. Comercial	6	8%
d. Penal	4	6%
e. Transito	5	7%
f. No lo he necesitado	44	61%
Total	72	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

De acuerdo a la anterior variable, la cual indaga por la solicitud del servicio de Conciliación de conflictos y por su tipología; el 61% de la población encuestada manifiesta no haber necesitado el servicio, lo que se puede evidenciar en esta variable es que las personas, pueden tener un conflicto por diferentes razones y necesariamente no acude a conciliar y puede optar por dejar el problema allí o arreglarlo personalmente, en ultimas evitan la prestación del servicio. Otra razón a puede ser la manera como asocia el concepto de Conciliación y de igual forma una razón cultural, donde puede que a lo largo del tiempo las personas no hayan tenido ningún conflicto que lo afecte verdaderamente, de manera trascendental o

significativamente, y por ello no acuden a otra instancia mayor y no necesitan el servicio de Conciliación de Conflictos.

También se evidencia un porcentaje característico de la población encuestada que corresponde al 11% que es de tipo de familiar, por lo que se puede evidenciar: es que muchos de los conflictos se originan en los hogares y por ello la solicitud a nivel familiar, comúnmente se nota: lo de la cuota alimentaria, la custodia del hijo (a), maltrato intrafamiliar, y por último y para efectos de este estudio un factor importante en lo familiar que respectivamente maneja el centro de Conciliación de la Cámara de comercio, que es la separación de los cuerpos.

Otro porcentaje a estudiar y observar es el del 8% en la población encuestada correspondiente a lo comercial, lo que se puede fomentar más el uso de este tipo de servicio a nivel del centro de conciliación, desde una perspectiva de oportunidad del servicio, teniendo en cuenta la cantidad de empresas en Palmira de un total del 5.906, así mismo problemas entre empresa y cliente, también retraso e incumpliendo con cuotas a nivel financiero y/o comercial.

Los demás tipos de servicios pueden tenerse en cuenta para solicitud del cliente, aumentando su nivel de conocimiento al público y su propagación para efectos de diversificación del servicio y mayor complementariedad.

9. ¿Dónde ha acudiría para conciliar su conflicto?

Figura 23 . Sobre el lugar ha acudir en caso de conciliar un conflicto.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 58. Distribución porcentual, sobre el lugar ha acudir en caso de conciliar un conflicto.

¿Dónde ha acudiría para conciliar su conflicto?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Cámara de Comercio	7	10%
b. Notarías	9	12%
c. Abogados Especializados	20	28%
d. Fiscalía	5	7%
e. ICBF	5	7%
f. Comisaria de Familia	8	11%
g. Ningún lado	17	24%
h. Otra ¿Cuál?	1	1%
Total	72	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

La anterior variable que indaga sobre a donde acudiría para Conciliar su conflicto, se puede constatar lo siguiente: el mayor porcentaje se encuentra en los abogados especializados con un 28% de la población encuestada, lo que se explica depositar la confianza y derecho en un abogado, previo a una asesoría de respaldo. Lo más importante es identificar en que parte está suscrito el abogado para poder conciliar un conflicto de su cliente, o a donde acude normalmente, y de

lo contrario si está facultado para estas funciones, sino sería algo ilegal. La otra constante es determinar el tiempo de proceso depositado en el abogado y en el pago acordado previo a sus conocimientos profesionales en el área

Otro porcentaje a considerar es del 24% correspondiente a que no acudiría a ningún lado, sencillamente porque no necesita el servicio de conciliación pese a que no haya tenido ningún conflicto o lo haya tenido de acuerdo y/ o no quiere verse involucrado en un proceso con una entidad sea pública o privada.

En su mismo orden de solicitud por las personas encuestadas se encuentra las Notarias, comisarias de familia, y Cámara de comercio con un 12%, 11% y 10% respectivamente. A lo que equivale el conocimiento del público por determinada entidad a solucionar sus conflictos, de igual manera sus gustos y preferencias por un lugar y la prestación del servicio en general, de acuerdo a su especialidad, precios, nivel de atención, entre otros factores claves en la prestación del servicio de conciliación.

10. ¿Con que Frecuencia acudido al Centro de Conciliación elegido?

Figura 24. Sobre la frecuencia al uso del centro de conciliación elegido por la población encuesta.



Tabla 59. Distribución porcentual, sobre la frecuencia al uso del centro de conciliación elegido por la población encuesta.

¿Con que frecuencia ha acudido?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Ninguna	40	60%
b. Rara Vez	18	27%
c. Regularmente	7	10%
d. Muchas Veces	2	3%
e. Siempre	0	0%
Total	67	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

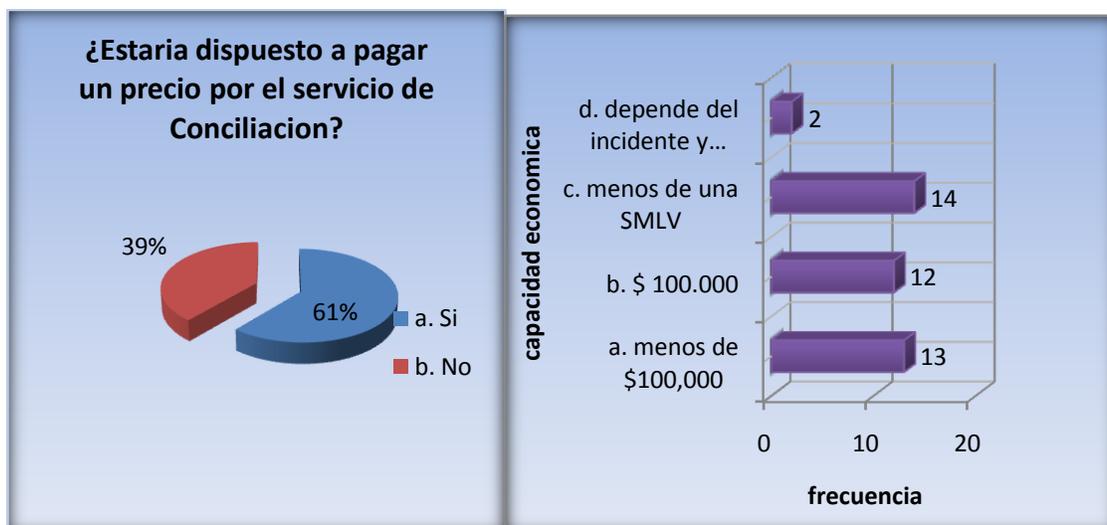
De acuerdo a la variable sobre la frecuencia y uso al centro de conciliación elegido por las personas encuestadas, se puede evidenciar, el mayor porcentaje en ninguna vez en un 60% de las personas encuestadas, esto se explica de acuerdo a que no ha necesitado el servicio de conciliación y así mismo poco conoce sobre el concepto y sobre la entidad a prestarlo o solamente es un comportamiento cultural, de acuerdo a las costumbre y formas de trascender un conflicto de manera personal.

Otro porcentaje importante es lo que se denomina rara vez en su uso y frecuencia en la solicitud del servicio de conciliación con un 27% de las personas encuestadas, lo que representa que la persona solo alguna vez a solicitado el servicio de conciliación, y así mismo el lugar de la prestación del servicio de acuerdo a sus preferencias, gustos y experiencias pasadas, (son clientes ocasionales).

El 10% de las personas encuestadas regularmente ha asistido al centro de conciliación elegido por el, por lo que las experiencias pasadas, preferencias y gustos son de forma positiva y agradable, lo que motiva a su prestación regular en el servicio y será denominados clientes regulares que visiten el centro de Conciliación y con los que cuenta la empresa en cualquier momento.

11. ¿Estaría dispuesto a pagar un precio por el servicio de Conciliación?

Figura 25. y 26.. Sobre la disposición a pagar por el servicio prestado.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 60. Distribución porcentual, sobre la disposición a pagar por el servicio prestado

¿Estaría dispuesto a pagar un precio por el servicio de Conciliación?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	41	61%
b. No	26	39%
Total	67	100%
¿Cuanto?		
a. menos de \$100,000	13	32%
b. \$ 100.000	12	29%
c. menos de una SMLV	14	34%
d. depende del incidente y capacidad de pago	2	5%
Total	41	100%

A la anterior pregunta, que indaga sobre la disposición de pagar una tarifa por el servicio de Conciliación, se evidencia que el 61% de las personas encuestadas responden “Si”, mientras que un 39% de los encuestados respondieron “No” por lo tanto se nota que las personas estarían dispuestas a pagar por un buen servicio de Conciliación, que a su vez satisfaga al cliente, con calidad de asesoramiento de parte de los Conciliadores, buena información y claridad hacia el cliente, disposición a servir y solucionar el conflicto al cliente y llegar a un acuerdo

pertinente. Esto contrasta poco con la costumbre y preferencia a la gratuidad del servicio, por lo que las personas se sienten mejor atendidas cuando pagan por un servicio y tienen el poder de exigir el debido cumplimiento, por ello es mejor la diferenciación del servicio.

Adicionalmente se le preguntó por la tarifa preferente en la prestación del servicio, y se tiene con mayor porcentaje el 34% equivalente a: menos de un SMLV (salario mínimo legal vigente = \$515.000); seguido del 32% correspondiente a menos de \$ 100.000, y por último el 29% que corresponde a \$100.000. de un total de 67 personas encuestadas.

Por lo anterior se deduce como una oportunidad de acuerdo al precio real que cobra el centro de Conciliación de Palmira que equivale a = \$139.393 (según cuantía de 0 a \$5.000.000), muy inferior a las exigencias del cliente, a su vez se debe tener en cuenta que las personas que constituyen la población encuestada son de estratos II y III, donde el estrato II es el más representativo de la ciudad de Palmira con 119.446 habitantes de un total de 292.510 habitantes. Esto condiciona positivamente la capacidad y disposición de pago del cliente por el servicio de Conciliación.

12. ¿Ha quedado conforme con la solución a su problema, a la hora de Conciliar?

Figura 27. Sobre conformidad a la Conciliación del Conflicto



Fuente: datos calculados según análisis de las encuestas.

Tabla 61. Distribución porcentual, Sobre conformidad a la Conciliación del Conflicto

¿Ha quedado conforme con la solución a su problema?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	13	19%
b. No	54	81%
Total	67	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

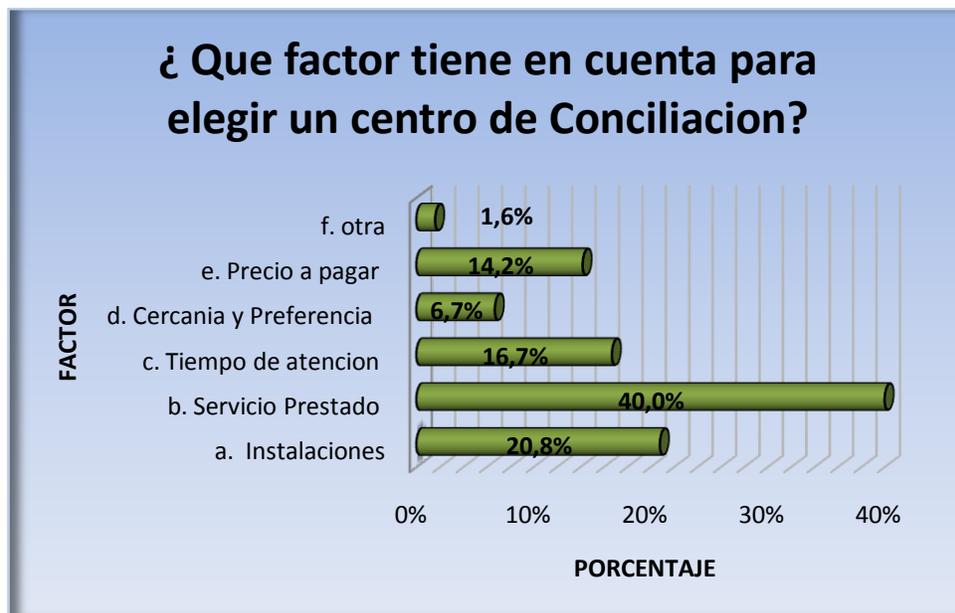
A la anterior pregunta sobre la conformidad a la Conciliación del Conflicto, de un total de 67 personas encuestadas, el 81% respondió no estar conforme, esto teniendo en cuenta que el 72% no ha solicitado el servicio por diversas razones (nunca lo ha necesitado, o no ha tenido ningún conflicto de importancia alguna). Y el 27% de los que contestaron no estar conforme, se debe principalmente a que no se llegó a un acuerdo, no hubo parcialidad y manifiestan no quedar satisfechos completamente.

Razón por la cual se debe tener en cuenta todo el porcentaje del 81%, e indagarse sobre la necesidad y solicitud del servicio, ¿cómo promoverlo e impulsarlo a nivel interno?, teniendo en cuenta información clara, planes de mercadeo (plan de medios y de promociones), para que se transmita hacia el cliente de forma masiva y clara, y se garantice la atracción del público y que conozcan el servicio de conciliación, así mismo otros servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio.

Uno de los objetivos claves es incrementar la conformidad en el servicio de Conciliación a nivel de ciudadanía, por lo cual se recomienda trabajar en red con los diferentes organismos que prestan el servicio de Conciliación, y de esta manera aumentar el porcentaje del 19% de encuestados que manifestaron quedar conformes y/o llegar a un acuerdo.

13. ¿Qué Factores tiene en cuenta para seleccionar un Centro de Conciliación?

Figura 28. Sobre factores a tener en cuenta en la selección del servicio de conciliación



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 62. Distribución porcentual, Sobre factores a tener en cuenta en la selección del servicio de conciliación

¿Qué Factores tiene en cuenta para seleccionar un Centro de Conciliación?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Instalaciones	25	20,8%
b. Servicio Prestado	48	40,0%
c. Tiempo de atención	20	16,7%
d. Cercanía y Preferencia	8	6,7%
e. Precio a pagar	17	14,2%
f. otra	2	1,6%
Total	120	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

A la anterior pregunta sobre los factores a tener en cuenta para la selección de un centro de Conciliación, de un total de 67 encuestados, y con múltiple respuesta, se obtiene los siguientes datos: el 40% de los encuestados, manifiestan que el servicio prestado es el factor a tener en cuenta más fundamental para elegir un

servicio de Conciliación, en ello se encuentra la claridad de la información suministrada, atención y disposición para resolver inquietudes.

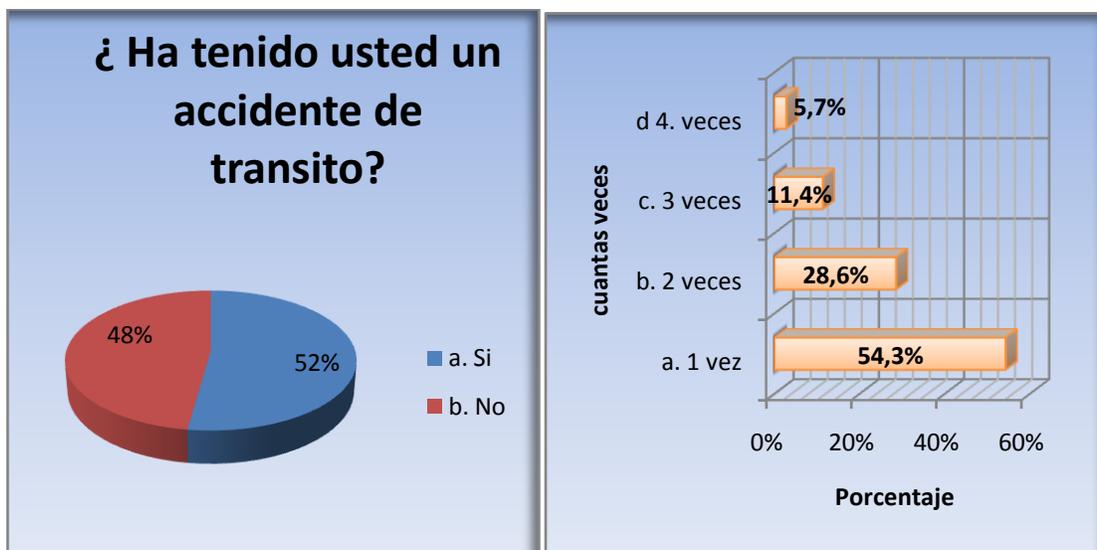
Posteriormente el porcentaje que sigue de mayor relevancia, son la instalaciones con el 20.8% y el tiempo de atención con el 16.7%, por lo tanto se debe tener en cuenta, que es tan importante el orden, la limpieza en la infraestructura como el tiempo de espera y el tiempo de prestación del servicio. Por el contrario, pero sin disminuir su importancia, se ubica el 14% y 6% en el precio a pagar y cercanía y preferencia al centro de conciliación, respectivamente. El factor Otra corresponde a un 1.6% sobre lo que es calidad de los conciliadores y posicionamiento del centro.

Para concluir se recomienda estrategias de diferenciación del servicio, frente a otros organismos, y estrategias de comunicación, con el fin de identificar por parte del público, las diferentes promociones, el servicio prestado, el lugar y dirección donde se presta el servicio y el precio que se cobra.

Aspectos sobre conciliación de Conflictos, de tipo tránsito.

14. ¿Ha tenido Usted accidente de tránsito?

Figura 29 y 30 . Sobre accidente de tránsito y frecuencia del accidente.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuestas.

Tabla 63. Distribución porcentual, Sobre accidente de tránsito y frecuencia del accidente.

¿Ha tenido Usted accidente de tránsito?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	35	52%
b. No	32	48%
Total	67	100%
CUANTAS VECES		
a. 1 vez	19	54,3%
b. 2 veces	10	28,6%
c. 3 veces	4	11,4%
d . 4 veces	2	5,7%
Total	35	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

A la pregunta sobre si ha tenido un accidente de tránsito, el 52% de los 67 encuestados, respondió “si”, por lo que cuando se aplicaba la encuesta se noto que el 45% de los encuestados tenían moto; el 27% automóvil, el 9.8% bicicleta; y el 18.2% no posee ningún vehículo. En cuanto a lo anterior respalda la tesis según observatorio de seguridad de la Cámara de Comercio de Palmira que el vehículo involucrado de mayor porcentaje en los accidentes de tránsito es la motocicleta con el 43%, el automóvil con 31% y bicicleta con el 6%. A su vez confirma el mayor número total de motocicletas como ciudad, ubicándose en una de las más altas a nivel nacional.

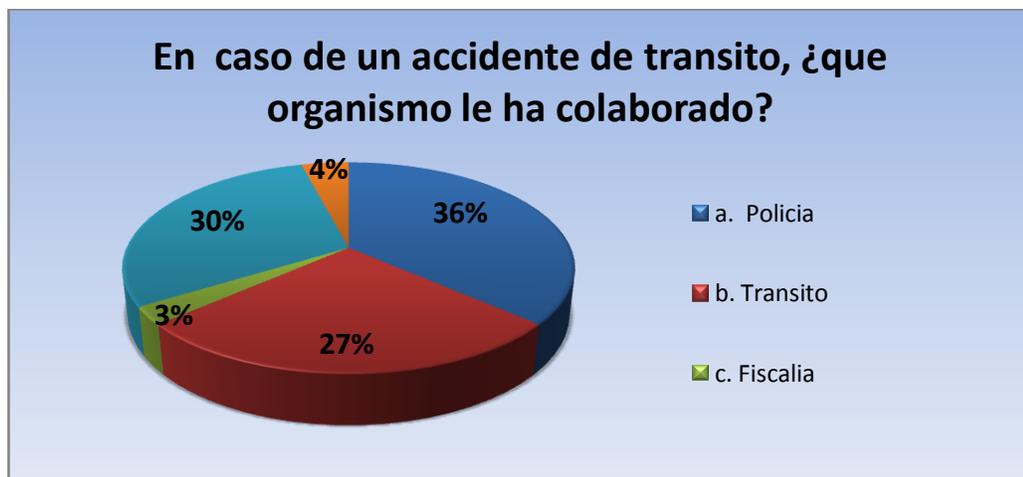
También se debe tener en cuenta frecuencia y cantidad total de accidentes, según el número total de encuestados, lo cual el 54.4% alguna vez ha tenido un accidente, el 28.6% dos veces, 3 veces y 4 veces con el 11.4% y 5.7% respectivamente.

La anterior interpretación, supone una viabilidad de tratar conflictos de tipología de tránsito en el centro de conciliación de la cámara de comercio de Palmira, debido a que una gran cantidad de la población solicita el servicio de este tipo y se ve una necesidad insatisfecha, o mirar un acercamiento con el tránsito para estudiar diferentes alternativas en la prestación del servicio.

Tener en cuenta que el 48% de los encuestados no ha tenido nunca un accidente de tránsito, pero no quiere decir que esté exento de este fenómeno o que algún familiar no esté involucrado de manera alguna en su historial personal, por lo que a manera de prevención y difusión de la información en la prestación del servicio de Conciliación, pueda mirarse la posibilidad de prestar el servicio en el centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira.

15. ¿En caso de accidente de tránsito, Qué organismo le ha Colaborado?

Figura 31. Sobre el organismo que le ha colaborado en un accidente de tránsito.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 64. Distribución porcentual, Sobre el organismo que le ha colaborado en un accidente de tránsito.

¿En caso de accidente de tránsito, Qué organismo le ha Colaborado?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Policía	27	36%
b. Transito	20	27%
c. Fiscalía	2	3%
d. Ejercito		0%
e. Ninguno	22	30%
f. Otra ¿cuál? Bomberos y amigos	3	4%
Total	74	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

A la anterior pregunta sobre el organismo que le ha colaborado en un accidente de tránsito, se puede obtener los siguientes datos: de 67 personas encuestadas, el 36% responde la policía como el principal organismo que colabora en un accidente de tránsito, y se entiende como la efectividad que pueda tener este organismo, como función pública otorgada por el Estado.

El 30% responde no haber tenido ninguna colaboración de un organismo, sencillamente porque no ha tenido un accidente de tránsito y no ha necesitado este servicio por considerarse tal vez un accidente leve

El 27% de los encuestados respondieron tener la ayuda del tránsito, este organismo se encarga legalmente de hacer comparendos y registrar infracciones a las personas que no respeten las normas de tránsito o que incurran en alguna falta, por ello su efectividad de acuerdo a la normatividad de tránsito y su respectiva aplicación. En este caso llega primero la policía, y luego el tránsito para establecer las diferentes causas del accidente y penalizar a los posibles infractores.

Los porcentajes menores correspondientes al 3% y al 4% de las personas encuestadas, se le atribuyen a organismo como la fiscalía y otros como los Bomberos u amigos respectivamente. El primer porcentaje se le atribuye a causas ya muy mayores como penales (hurtos, daños personales, lesiones personales o esclarecimiento de hechos en consecuencia de muerte); el siguiente porcentaje como organismo alterno eficiente a la hora de prestar sus servicios como los Bomberos, que es un Cuerpo voluntario que presta servicios de paramédico y reanimación y traslado a urgencias.

16. ¿Cree Usted que el Transito es el único Organismo Para Conciliar Accidentes de tránsito?

Figura 32. Sobre preferencia del organismo de tránsito.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 65. Distribución porcentual, Sobre preferencia del organismo de tránsito.

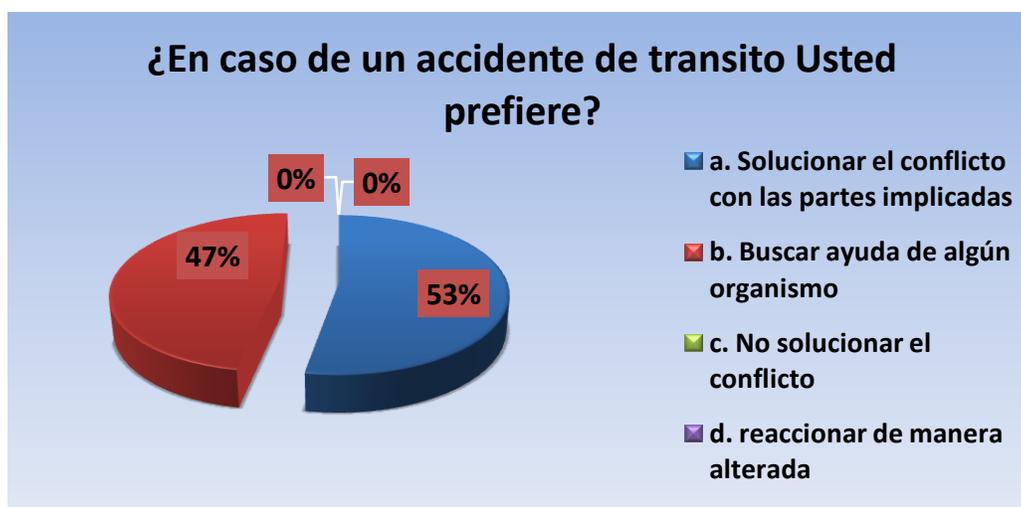
¿Cree Usted que el Transito es el único Organismo Para Conciliar Accidentes de tránsito?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	20	30%
b. No	47	70%
Total	67	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

A la anterior pregunta sobre la creencia del tránsito como el principal organismo en la prestación de Conciliación de conflictos de tránsito, se puede observar que de 67 personas encuestadas el 70% identifica claramente otros organismos que pueden colaborar en un accidente de tránsito, de acuerdo a la anterior pregunta el 36% la policía, 4% otros como bomberos y fiscalía. De allí sale la pregunta que tan viable sería el organismo del centro de Conciliación de Palmira en la prestación del servicio de Conciliación de conflictos de tránsito, dado la efectividad de que las personas puedan llegar a un acuerdo, posteriormente luego de determinar los hechos y esclarecer los hechos con ayuda y colaboración del tránsito

17. ¿En caso de un accidente de tránsito Usted prefiere?

Figura 33. Sobre el alternativa en caso de un accidente de tránsito.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 66. Distribución porcentual, Sobre el alternativa en caso de un accidente de tránsito.

¿En caso de un accidente de tránsito Usted prefiere?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Solucionar el conflicto con las partes implicadas	38	53%
b. Buscar ayuda de algún organismo	34	47%
c. No solucionar el conflicto	0	0%
d. reaccionar de manera alterada	0	0%
Total	72	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

A la anterior pregunta sobre la solución alternativa después de un accidente de tránsito, de 67 encuestados el 53% de las personas encuestadas, responden solucionar el conflicto con las personas implicadas, esto como alternativa en cuestión de evitar trámites jurídicos, comparendos y presencia de algún organismo público, consideran mejor solucionar el conflicto de acuerdo a un planteamiento mutuo, del que tiene la culpa y la responsabilidad del accidente, así mismo responder por los daños. Es como un método personal a que llegan ambas partes de manera mutua, sin presencia de comparendos, de manera verbal en la forma y pago de los daños, y en que tiempo.

El 47% de las personas encuestadas corresponde a buscar ayuda de algún organismo, sea policía, tránsito u otros. Esto en consecuencia por la falencia de llegar a un acuerdo personalmente con las partes implicadas, y por tanto colocar un proceso a seguir de acuerdo a lo determinado por el organismo, según infracciones a las reglas de tránsito, así mismo comparendo por daños, pagos médicos, traslado del vehículo en grúa, lo que representa un costo adicional, costos de observación, multas, y tiempo y determinación de intereses según mora en el pago, forma del pago y duración del pago. Todo esto de acuerdo a las partes implicadas, responsable y parte de culpabilidad.

Aspectos sobre conciliación de Conflictos, de tipo financiero (comercial).

18. ¿Ha tenido usted algún Conflicto con una Entidad financiera?

Figura 34. Sobre conflictos con entidad financiera.



Fuente: datos calculados según análisis de las encuestas.

Tabla 67. Distribución porcentual, Sobre conflictos con entidad financiera.

¿Ha tenido usted algún Conflicto con una Entidad financiera?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	9	13%
b. No	58	87%
Total	67	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuestas.

De acuerdo a la anterior pregunta, sobre conflictos con entidad financiera, se debe tener en cuenta que de un total de 67 encuestados, el 87% de personas encuestadas, responde no haber tenido ningún conflicto con un banco o entidad financiera, por lo que pone en manifiesto una baja participación de la población en el uso de los diferentes servicios ofrecidos por la entidad financiera, solo aspectos transaccionales, consignaciones y pagos diversos. La pregunta real es sobre la frecuencia y confiabilidad que pueda brindar una entidad financiera a sus clientes regulares y reales, y que tan satisfechos están de acuerdo a las expectativas del servicio ofrecido.

El 13% de los encuestados responden haber tenido un conflicto con una entidad financiera, de los cuales se destaca el nombre de algunos bancos como: el BBVA, Colpatría, AV Villas, Bancolombia y Caja Social.

19. ¿Qué causas originaron el Conflicto con la entidad financiera?

Figura 35. Sobre causas que originaron el conflicto con la entidad financiera.

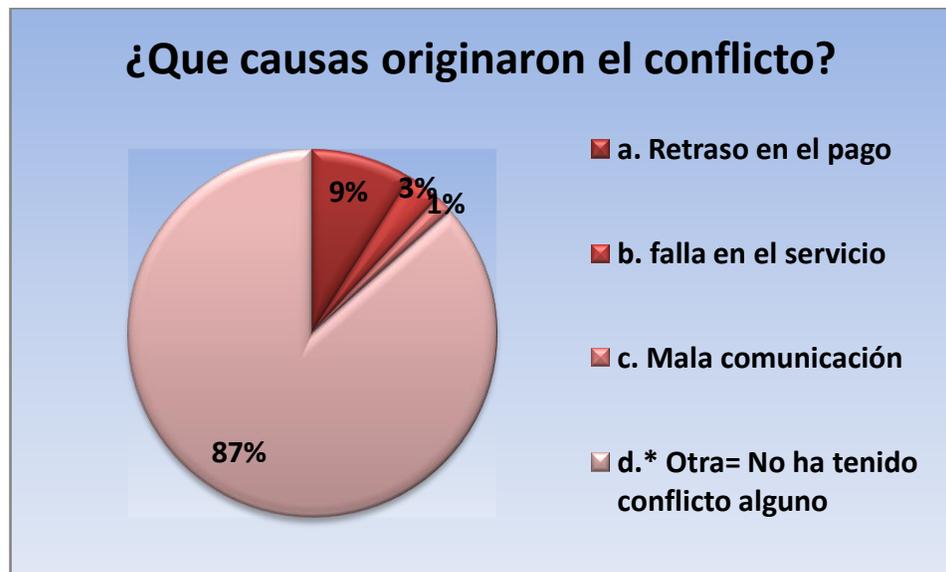


Tabla 68. Distribución porcentual, *Sobre causas que originaron el conflicto con la entidad financiera.*

¿Qué causas originaron el Conflicto con la entidad financiera?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Retraso en el pago	6	9%
b. falla en el servicio	2	3%
c. Mala comunicación	1	1%
d.* Otra= No ha tenido conflicto alguno	58	87%
Total	67	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Con la anterior pregunta, se quiere completar e indagar sobre el factor de origen del conflicto con la entidad financiera, para ello de un total de 67 personas encuestadas, el 87% manifiesta no haber tenido algún conflicto. Ello se puede explicar por la eficiencia de la entidad financiera, así mismo el concepto de temeridad con las acciones que puede efectuar un banco de acuerdo algún retraso de cuota en un Crédito, una hipoteca, entre otros. Otra incidencia importante puede ser la falta de experiencia crediticia en las personas, así mismo la conformidad por los servicios brindados.

El 9%, 3%, 1% de los encuestados corresponde a retraso en las cuotas, falla del servicio, mala comunicación, respectivamente. De ahí depende la viabilidad o acercamiento con las entidades financieras para ofrecer los servicios de Conciliación por parte de la Cámara de Comercio de Palmira, o si por el contrario poseen un respaldo jurídico como entidad privada.

20. ¿Estaría dispuesto a conciliar el conflicto con la entidad financiera?

Figura 36. Sobre la disposición de llegar a una Conciliación con una entidad financiera



Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

Tabla 69. Distribución porcentual, Sobre la disposición de llegar a una Conciliación con una entidad financiera

¿Estaría dispuesto a conciliar el conflicto con la entidad financiera?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a. Si	57	85%
b. No	10	15%
Total	67	100%

Fuente: datos calculados según análisis de las encuesta.

A la anterior pregunta sobre la disposición de Conciliar un Conflicto dado por la Entidad financiera, de un total de 67 personas encuestadas el 85% afirma “Si” llegar a una conciliación y el 15% “No”, por ende el ultimo porcentaje se debe a su negatividad a llegar a una Conciliación Con una entidad financiera, dado a la objetividad y parcialidad que se pueda ofrecer, otros manifiestan que sería imposible porque el Banco busca siempre un beneficio propio, o no se hace lo justo, también pueden ser tramites que demanda pérdida de tiempo y dinero. Entre tanto el 85% de las personas encuestados responden afirmativamente dada las siguientes razones: por ser una solución optima o ser la mejor, llegar a un acuerdo Veraz y eficaz, solucionar el problema de manera rápida y no tener problemas con el banco. De allí la necesidad de ofrecer una Conciliación en los conflictos con sus clientes hacia el servicio prestado por la entidad financiera.

7.8.8 Análisis General de Resultados

Teniendo en cuenta que se trabajó sobre una población objeto de estudio de un total de 141.979, donde se incluyen empresas, viviendas, inmobiliarias, parque automotor, procesos civiles y entidades financieras, Se obtuvo como resultado una muestra de 67, la cual es la cantidad de encuestas total aplicadas.

Se pudo observar, que la mayoría de las personas encuestadas trabaja, por lo tanto poseen un alto nivel de responsabilidad y capacidad económica y que aunque la mayoría manifestaron que pagarían menos de un salario mínimo se evidenció que estarían dispuestos a pagar un precio por el servicio de conciliación siendo esto una oportunidad para así ofrecer el servicio y recibir unos posibles ingresos, información concordante con la razón de que la mayoría de la población encuestada gana entre uno a \$1.200.000 mensuales existiendo la posibilidad económica de adquirir el servicio, adicional a esto la mayoría de personas que se encuentran entre este rango son de estrato dos, estrato más alto en la ciudad de Palmira con un porcentaje 54,7%. De igual manera esta disposición de pago que manifestaron las personas va ligada a lo que esperan del servicio ya que se pudo ver que lo que más se espera es un buen servicio, rapidez y claridad en la información.

La gran mayoría de personas conoce o tiene alguna idea cercana de que es conciliación, este resultado es significativo ya que al tener conocimiento de que es conciliación lo tendrán en cuenta para el momento en tengan un conflicto y así solicitar la prestación del servicio en algún organismo que lo pueda prestar.

Sobre el tipo de conciliación que más se ha necesitado y como resultado relevante para esta investigación, se tiene que el 8.9% es de tipo comercial, oportunidad para el centro de conciliación ya que actualmente el municipio posee 5.906 empresas que pueden presentar conflictos de tipo comercial ya sea con sus

clientes o entre empresas, un 7.4% para el tipo de accidente de tránsito donde este porcentaje es significativo ya que existe un alto número de parque automotor y por lo tanto un alto nivel de accidentes en el municipio de Palmira y donde se pueden presentar conflictos por conciliar y donde el organismo encargado legalmente de este tipo de conflictos presenta un alto nivel de congestionamiento en los trámites y solución de conflictos y donde se manifestó en la encuesta que el tránsito es el segundo organismo más conocido por las personas. Para la prestación del servicio de conciliación de este último tipo de conflicto se presenta una propuesta de acercamiento entre el centro de conciliación y el tránsito del municipio como estrategia de acercamiento y ampliación a nuevos mercados, basándose también en la información que revela la pregunta de si ha tenido algún accidente de tránsito donde se manifiesta que el 52% de la población ha tenido por lo menos una vez un accidente de tránsito donde se afirma que en el municipio existe una alta probabilidad de que ocurran accidentes de tránsito.

A pesar de que la gran mayoría no han acudido a algún centro de conciliación y de que los que han acudido lo han hecho con poca frecuencia se puede evidenciar que el mecanismo más buscado para solución de conflictos es el de abogados especializados y que este comportamiento en las personas se debe a la cultura ciudadana y la costumbre de buscar este medio aunque es solo una mínima parte de la población considerando entonces que la gran mayoría no han acudido y que es donde se deben aplicar las estrategias para dar a conocer el servicio a este mercado que posiblemente no conocen el servicio y que es prestado por el centro de conciliación.

7.8.9 Cuantificación de la Demanda

Según la pregunta 11. Que se indaga por la disposición a pagar por el servicio de Conciliación se tiene que el 61% estaría dispuesto a pagar por el servicio de

conciliación y el 39% no estaría dispuesto a pagar. Siendo este 61% la incidencia de casos por conciliar.

De acuerdo a la pregunta ¿Ha necesitado el servicio de Conciliación, de que tipo? Las respuestas que se obtuvieron en la encuesta fueron de un 8.9 % para el tipo de conciliación comercial y se toma como propensión para el uso del centro de conciliación. De igual manera el porcentaje para el tipo de conflicto de tránsito fue de 7.4 % que se toma como propensión para el centro de conciliación de la cámara de comercio de Palmira.

Cuantificación de la demanda

$$D = U \times I \times P$$

D = Demanda.

U = Universo Poblacional.

I = Incidencia de Casos por conciliar.

P = Propensión al uso del centro de conciliación.

Total de la población objetivo

Empresas	=	5.906
No: de accidentes	=	2.687

$$\begin{aligned} D &= U \times I \times P \\ D &= 5.906 * 0,61 * 0,08955 &= 322,6 \\ D &= 2.687 * 0,61 * 0,07462 &= 122,3 \end{aligned}$$

$$\text{TOTAL} = 444,9$$

Este valor se cruza con la tarifa mínima que cobra el centro de conciliación que equivale a \$127.858. Lo que confirma la respuesta a la pregunta 11. Sobre cuanto estaría dispuesto a pagar, donde se obtuvo que el 34% de la población encuestada, estaría dispuesto a pagar por el servicio de Conciliación lo equivalente a menos de un salario mínimo legal vigente (SMLV).

445 * 127.858= **56.896.810** (ingresos recibidos por la prestación del Servicio de conciliación anualmente)

7.9 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO.

El concepto de estrategia es objeto de muchas definiciones lo que indica que no existe una definición universalmente aceptada. Así con diferentes autores aparecen las siguientes definiciones:

- Conjunto de relaciones entre el medio ambiente interno y externo de la empresa.
- Un conjunto de objetivos y políticas para lograr objetivos amplios.
- La dialéctica de la empresa con su entorno.
- Una forma de conquistar el mercado

Son muchas las definiciones de la estrategia, lo que se puede enmarcar es que son acciones que se llevan a cabo para lograr determinado objetivo del marketing, objetivos tales como captar más clientes, incentivar las ventas, dar a conocer los productos, informar sobre sus principales características, etc.

El diseño de las estrategias de mercadeo es una de las funciones del marketing, para poder diseñarlas se necesita previamente conocer el perfil del consumidor que conforma el mercado objetivo, y luego analizar, formular y seleccionar las estrategias que se adapten mejor a dicho perfil, es decir diseñar estrategias que pretendan satisfacer las necesidades o aprovechar las características del mercado objetivo⁷⁹.

De acuerdo a lo anterior y al análisis del sector, del ambiente interno, del presente estudio se formulan las siguientes estrategias en el estudio de mercado:

❖ ***Estrategias de servicios orientados hacia el cliente.***

Se hace uso de esta estrategia, teniendo en cuenta la fortaleza de un recurso humano idóneo con el que cuenta la empresa y se interrelaciona con la

⁷⁹ ANÓNIMO, Estrategias de Marketing. [sitio en Internet]. Disponible en [http:// www.crecenegocios.com /conceptos -y-ejemplos de marketing.](http://www.crecenegocios.com/conceptos-y-ejemplos-de-marketing/), [www. RincónDelVago.com/Concepto de Marketing.html](http://www.RincónDelVago.com/Concepto-de-Marketing.html):. Fecha de Consulta: 2 de abril del 2010.

oportunidad; de una necesidad insatisfecha del servicio, ya que las empresas u organismos existentes no han captado todo el mercado posible, además de que la competitividad en el sector se hace atractiva, por lo tanto la mejor oportunidad es, Innovar y crear valor.

Básicamente ésta estrategia es de control de calidad del servicio ofrecido; esto porque el cliente siempre contrasta el servicio que esperaba recibir con el servicio que percibe cuando lo adquiere.

1. **Objetivo:** establecer el compromiso de la alta gerencia, para medir el desempeño del servicio y no solamente sus fines.

Programa:

- Establecer actividades internas, donde se identifique oportunidades y mejoras en los procesos de la prestación del servicio, desde del el proceso de entrada hasta la salida. Es decir hacer evidente la personalidad de la empresa, tanto en la tarea, el trato y la tangibilidad del servicio, para que se pueda crear las condiciones para añadir valor al cliente, por ejemplo informar de manera oportuna al cliente sobre lo que le interesa, en el momento que este lo solicite, nuevas posibilidades de pago, nuevas garantías.
2. **Objetivo:** mejorar los estándares elevados de calidad del servicio, para incrementar los acuerdos de Conciliación y disminuir las conformidades y no acuerdos.

Programa:

- poner en marcha un sistema de monitoreo del servicio, una auditoria del desempeño del servicio, si lo existe mejorarlo de acuerdo a las necesidades del cliente.
- ofrecer respuestas satisfactorias a las quejas de los clientes, facilitarlas y resolverlas. Por ejemplo; ofrecer la mejor información al respecto en cada

audiencia, sobre los deberes y derechos de las partes, capacitar a los conciliadores de manera continua.

- búsqueda continua, en que el marketing interno funcione de manera efectiva, ya que la satisfacción de los empleados tienen efectos sobre los clientes.

Meta Resultado. Consolidar alrededor del 80% de las conciliaciones que llegaron a un acuerdo y aumentar paulatinamente en el control de calidad.

Indicador: Cámara de Comercio de Palmira, directrices de la misma y del centro de Conciliación.

❖ **Estrategia de logística de distribución adecuada.**

La formulación de esta estrategia parte del hecho, de que existe una relación entre la Fortaleza de tener una Infraestructura adecuada, en la prestación del servicio de Conciliación con la Oportunidad de una necesidad insatisfecha del servicio en el mercado.

Objetivo: lograr niveles más altos de calidad y efectividad y, simultáneamente se afiancen los vínculos comerciales que se tiene entre prestador del servicio y cliente.

Programas:

- ofrecer el servicio vía Internet, llamadas telefónicas, envío de correos, visitas a domicilio.
- Aprovechar cada lugar de las instalaciones, colocando de manera visible toda la información acerca de la empresa
- fortalecer la relación directa, sin manejo de intermediarios que puedan representar más costos en la prestación del servicio.

- Impulsar las promociones, lanzamientos y eventos, desde la imagen de cámara de Comercio de Palmira.

Meta Resultado. Aumentar las condiciones de operatividad de la empresa en el 100% en un corto plazo.

Indicador: Porcentaje en condiciones de operatividad suministrada a la prestación del servicio.

❖ **Manejo de la Diferenciación del Servicio ofrecido:**

Teniendo en cuenta la interrelación entre la Fortaleza de procurar ofrecer un excelente Calidad en el servicio, tener unos proveedores idóneos (conciliadores) y poseer unas Capacidades distintas a las que ofrece el mercado, se puede aprovechar con la Oportunidad de una Necesidad insatisfecha del servicio, ya que se carece de servicios sustitutos por el momento, el mercado se encuentra en crecimiento y hay mayor posicionamiento de la marca. Se hace necesario utilizar la estrategia de liderazgo total de Diferenciación.

Objetivo: capacitar cada uno de los integrantes de la empresa, en procura de la mejora continua de la prestación del servicio de Conciliación, obteniendo una ventaja competitiva en el mercado

Programa:

- Incrementar el manejo de talleres, conferencias y conversatorios en el desarrollo de hábitos de comportamiento que propicien el manejo de la diferenciación desde adentro hacia afuera.
- Divulgación, asistencia técnica y capacitación del recurso humano, en la entrega del servicio.
- Llevar a cabo una *Oferta del Servicio*: agregando características de servicio secundarias que el cliente no espera recibir, brindando un servicio innovador,

por ejemplo asesorías por internet para mayor captación de clientes, creación de blogs (diálogos entre las experiencias y opiniones acerca de la prestación del servicio), interacción por medio de las redes sociales y formación de comunidades.

- Hacer uso de la *Imagen del Servicio*: posicionando de manera estratégica los símbolos y marcas de la Cámara de Comercio. Por ejemplo brindando después de cada audiencia elementos alusivos a la Cámara de Comercio.
- Dar al servicio cualidades distintivas, importantes para el comprador, que se diferencien de la competencia. Por ejemplo un Servicio posventa, después de la conciliación verificar si se quedó conforme con la solución del conflicto entre las partes.

Meta Resultado. Aumentar la lealtad y preferencia del cliente al centro de Conciliación, disminuir el efecto de la sensibilidad del precio en la prestación del servicio y colocar la calidad como elemento clave del éxito.

Indicador: Porcentaje de población capacitada.

❖ Estrategia de Posicionamiento en el mercado.

Se puede posicionar el servicio de Conciliación de Conflictos en la Cámara de Comercio si se maneja de forma clara la oferta y la imagen de la empresa de manera que ocupen un lugar central en la mente del mercado de destino o grupo de consumidores.

Objetivo central: desarrollar estrategias que incrementen las ventas, como son las actividades promocionales, publicitarias, y de difusión.

Programas:

- Crear afiches, carteles, volantes, paneles, folletos o calendarios publicitarios. Donde además de que se mencione los atributos del servicio, se mencione sus beneficios positivos, e invitándolo para que usen el

servicio. Ejemplo ¡No lo dude... Venga y solucione sus diferencias de manera civilizada! ; ¡ es fácil y rápido conciliar!

- Desarrollar la mezcla comercial (marketing mix): estos son los instrumentos tácticos y controlables de la empresa, que serán utilizados para influir en los clientes que visiten el Centro de Conciliación.
- Ofrecer formas de pago cómodas y flexibles al cliente en determinado periodos de tiempo.
- incluir nuevas características al servicio, por ejemplo, darle nuevas mejoras, nuevas utilidades, nuevas funciones, nuevos usos.
- Incentivar a los clientes al uso del Servicio de Conciliación.
- Aprovechar de manera eficiente las jornadas gratuitas y hacer cada vez un proceso de planificación de objetivos y metas más altas, que la jornada anterior.

Meta resultado: Divulgación, asistencia técnica y capacitación del recurso humano, en la ampliación de la cobertura de la población en un 30%.

Indicador: Presupuesto del centro de Conciliación – numero de audiencias solicitadas – porcentaje de cobertura lograda.

❖ ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO

Se hace evidente utilizar una estrategia de crecimiento basado en desarrollo de Nuevos servicios.

Objetivo: focalizar esfuerzos en la ampliación del servicio prestado, dado la necesidad de un mercado actual.

Programas:

- Mirar la puesta en marcha y viabilidad de efectuar el servicio de "Arbitraje/ u otros". Esto se puede lograr mediante un análisis de costos y beneficios, que permita satisfacer una necesidad insatisfecha, además de buscar

crecer dentro de los negocios actuales de la empresa. Ello dado también por el evidente desarrollo económico de la ciudad y el aumento de la población.

- Formar cultura consecuente, a los beneficios de la conciliación de Conflictos, búsqueda del bienestar social, convivencia pacífica a través de una política colectiva de inclusión y de respeto a los derechos y deberes del ciudadano, mayor sensibilización y concientización.
- Estudiar la propuesta elaborada para el acercamiento con el tránsito, en la diversificación del servicio prestado en el centro de conciliación, en una visión gana-gana.
- Búsqueda de convenios y alianzas estratégicas con otras empresas de servicios públicas y privadas.
- Manejar periódicamente, por parte de la alta dirección el aprovechamiento de estudio de mercados e investigaciones posteriores, de acuerdo a un fomento del convenio entre Universidad y empresa.
- Disponer de una base de datos del mercado objetivo.

Meta resultado: mayor participación en el mercado y determinación de los niveles de satisfacción del cliente.

Indicador: Porcentaje de población capacitada – convenio realizados anualmente.

❖ **Administración de la Productividad del Servicio**

Objetivo central: Mejorar la selección y capacitación de los recursos humanos de la empresa, para lograr un trabajo más hábil de parte del personal que brinda el servicio.

Programas:

- Diseñar un servicio más eficaz que no demande intermediarios, tiempos largos de espera y costos altos en los procesos entrada –salida.

- ofrecer incentivos para que el cliente participe en el focalizar en ERC (relaciones con el cliente)
- Usar tecnología para que el cliente acceda a un mejor servicio, los llamados TICs

Resultado meta: operar de manera eficiente y generar valor agregado.

Indicador: porcentaje de audiencias realizadas que llegaron a un acuerdo.

❖ Estrategia de promoción

Objetivo central: difundir, dar a conocer entre los clientes el servicio de Conciliación de acuerdo a un plan de medios, escogidos por la empresa.

- Utilizar el Marketing relacional: orientación que indica la importancia de establecer relaciones firmes y duraderas con todos los clientes, redefiniendo al cliente como miembro de alguno o de varios de los procesos; por ejemplo intercambiando experiencias por medio de las creación de redes sociales, comunidades, blogs que permitan el intercambio y flujo de opiniones positivas y de mejoras, según el caso, establecido una relación de colaborador, empresa y usuario.
- Establecer Planes de fidelización: Si es posible personalizar compras, seguimiento del comprador, atención con amabilidad en fin, todas las herramientas posibles que hagan que el comprador sea creyente de la marca.
- Ubicar anuncios publicitarios en vehículos de la empresa, o en vehículos de transporte público.
- crear actividades o eventos.
- poner anuncios en diarios, revistas o Internet.

Resultado meta: posicionamiento de la empresa y liderazgo en el mercado.

Indicador: plan de medios escogido.

8. ESTUDIO TÉCNICO

Sinopsis

Con el estudio técnico se pretende realizar el siguiente objetivo general: Evaluar si la infraestructura actual posibilita la ampliación de los servicios del Centro del Conciliación de Palmira.

Además se pretende analizar los siguientes objetivos específicos: analizar y determinar la localización óptima de la empresa, capacidad de la empresa, análisis y determinación del tamaño óptimo de la empresa, analizar la disponibilidad de capital requerido, disponibilidad y costo de los equipos necesarios para operar o prestar el servicio, identificación y descripción del proceso, determinación de las instalaciones y la organización humana y jurídica requerida para la prestación del servicio del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira.

En resumen, se pretende resolver las preguntas referentes a donde, cuanto, cuando, como y con que prestar el servicio que se desea, por lo que el estudio técnico comprende todo aquello que tenga relación con el funcionamiento y la operatividad.

En el estudio técnico se definirá o se analizara la ubicación de las instalaciones, donde obtener los materiales o materia prima, que equipos y procesos se va a usar, que personal es necesario que costo tendrá todo esto y que se necesita para prestar el servicio siendo estos los presupuestos de inversión y de gastos.

Para analizar técnicamente al centro de conciliación debemos tener en cuenta la demanda que se tiene estimada dependiendo esta del precio y la disponibilidad del servicio prestado, implicando una cuidadosa selección de los aspectos necesarios como el equipo humano y físico, la cantidad dependerá de los servicios que se vayan a prestar en determinado periodo que no es otra cosa que la misma demanda.

Es por eso que se hace necesario desarrollar una serie de pasos que nos determinaran efectivamente el estudio técnico

- análisis y determinación de la localización óptima
- análisis y determinación del tamaño óptimo del proyecto
- identificación y descripción del proceso
- determinación de la organización humana y jurídica requerida.

8.1 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO ÓPTIMO DE LA EMPRESA

Definición: “El tamaño de un proyecto es su capacidad instalada, y se expresa en unidades de producción por año”

8.1.1 Capacidad instalada.

se hace con un tiempo estimado de atención por cada caso y el número de audiencias al año.

Nº de audiencias realizadas al año * tiempo

Total de Casos / audiencias estimadas al año 2009:

Total de audiencias estimadas en el primer semestre del año 2009:

Casos familiares: de 46 audiencias, 42 llegaron a un acuerdo, por lo que 4 no llegaron a un acuerdo. *Casos civiles:* de 27 audiencias, 20 llegaron a un acuerdo, por lo que 7 no llegaron a un acuerdo

Para un total del primer semestre de $42 + 20 = 62$ audiencias que llegaron a un acuerdo. Y 11 no llegaron a un acuerdo.

Total de audiencias estimadas en el segundo semestre del año 2009:

Casos familiares: de 55 audiencias, 29 llegaron a un acuerdo, por lo que 26 no llegaron a un acuerdo. *Casos civiles:* de 40 audiencias, 19 llegaron a un acuerdo, por lo que 21 no llegaron a un acuerdo

Para un total del primer semestre de $29 + 19 = 48$ audiencias que llegaron a un acuerdo. Y 47 no llegaron a un acuerdo.

Para un total de 62 (audiencias que llegaron a un acuerdo -primer semestre) + 48 (audiencias que llegaron a un acuerdo – semestre segundo).

Total de audiencias estimadas al año 2009: $62 + 48 = 110$ audiencias que llegaron a un acuerdo.

*De las cuales 37 son remuneradas y 70 son gratuitas.

Estimación del tiempo en la prestación del servicio: (tiempo de espera + tiempo de prestación del servicio).

Se tiene en cuenta que es un tiempo variable en cuanto a la prestación del servicio, que puede durar hasta 1 hora; en cuanto el tiempo de espera, se debe enunciar que se tiene por cita programada un mínimo de 10 de 5 a 10 minutos. Lo que corresponde a 1 hora, 10 minutos= 70 minutos.

Total de audiencias que llegaron a un acuerdo * tiempo de prestación del servicio.

$110 * 1,10 = 121$ horas de atención en espacios; $121 / 8$ horas diarias = **15. 125**

Lo que equivale a 15 días un solo cubículo.

8.1.2 Determinación del área real de la empresa.

Planta física:

- Una oficina gerencial
- Cubículos de gestión
- Un área de recepción
- Sala de reuniones y audiencias

8.1.3 Análisis y determinación de la localización óptima:

El Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio es un establecimiento comercial pequeño, el cual está ubicado en un sitio comercialmente estratégico; dado por la satisfacción y demanda del servicio por parte del cliente.

8.1.4 Análisis en base a la demanda:

El centro de Conciliación, está adscrito a la Cámara de comercio de Palmira y como tal sus empleados fijos son las directora del centro de Conciliación, que a su vez es la subdirectora y su secretario, junto con los conciliadores que son parte de la nomina por que están adscritos a la cámara de comercio de Palmira.

Esto va ser fundamental a la hora de desempeñar tareas gerenciales, administrativas y operativas en los debidos espacios a comodidad y satisfacción de las partes.

8.1.5 Análisis en base a suministros e insumos:

Dadas las características de la empresa el recurso principal será el necesario para servir de apoyo documental y actualización técnica al personal de la empresa tanto fijo como contratado; como papelería(solicitudes de Conciliación); reglamento interno; normas y procedimientos acceso a Internet, acceso telefónico; acceso por correo electrónico, etc.

8.2 LOCALIZACIÓN ÓPTIMA DE LA EMPRESA

El objetivo general de este punto es, por supuesto, determinar el lugar de ubicación de la empresa de forma exacta y clara, de manera que pueda ser ubicada por el cliente(s).

8.2.1 MACRO LOCALIZACIÓN: “Esta compuesta de cómo está ubicado el proyecto estratégicamente, en este caso la empresa desde lo macro”

Figura 37. a) Ubicación: en el mundo.



b) Ubicación en Colombia.



FUENTE: Ubicado por los proyccionistas en el atlas de microsoft. Encarta 2007.

Colombia: Se encuentra localizada en la esquina noroccidental de Suramérica, limita al norte con el mar Caribe, al Este con Venezuela y Brasil, al Sur con Perú y Ecuador, al Oeste con el Océano Pacífico y Panamá.

Esta localización estratégica, prácticamente en la mitad del continente Americano, la convierte en un estratégico puente comercial con Norteamérica, Europa y Asia.⁸⁰

Extensión territorial: 1.141.748 km².

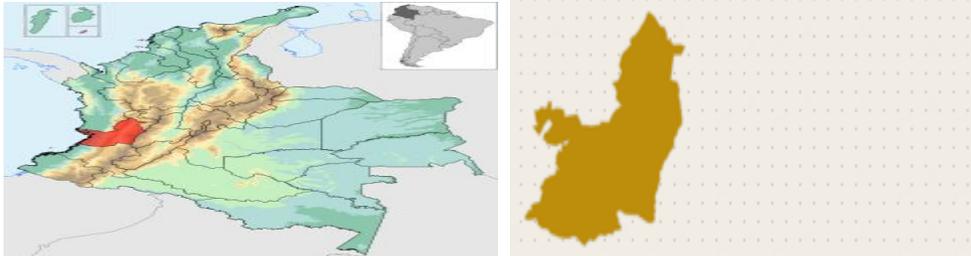
Población: 40,4 millones habitantes.

Capital: Santa fe de Bogotá.

Moneda: Peso Colombiano.

⁸⁰ MICROSOFT, Encarta. Colombia Republica. Microsoft Corporation 2008. Fecha de consulta: 5 de marzo del 2010.

Figura 38. a) Ubicación: valle del cauca b) área total Del Valle del Cauca.



FUENTE: Ubicado por los proyeccionistas en el atlas de microsoft. Encarta 2007.

Dpto. Valle del Cauca: se encuentra localizado en la región suroccidental de Colombia se encuentra , juega un papel importante en la economía del país pues posee una diversa y sólida estructura productiva que le permite tener una actividad en todos los sectores, especialmente en el industrial, agrícola y servicios.

El departamento es considerado el más importante corredor de comercio internacional del país, por las ventajas que se presentan en infraestructura y localización. Es una moderna plataforma comercial de Colombia hacia el mundo, debido a que se encuentra ubicado sobre el Océano Pacífico donde el Puerto de Buenaventura es punto estratégico para exportaciones.

Otra de sus incomparables ventajas es estar rodeada de Areas Económicas Especiales, que cuentan con beneficios tributarios y arancelarios, como la Región Paez, la Ley Quimbaya, las Zonas Francas de Palmaseca y del Pacífico y la recientemente creada y muy prometedora Zona Económica Especial de Exportaciones de Buenaventura.⁸¹

Extensión territorial 21.195 Kilómetros cuadrados.

Población 3.681.371 habitantes.

Capital Santiago de Cali

N° de Municipios 42

Población económicamente activa 1.587.903 personas

⁸¹ IBID, p. 5.

Santiago de Cali, es la capital del Departamento del Valle del Cauca, segunda ciudad en importancia de Colombia, moderna y pujante que avanza rápidamente hacia el futuro; además de ser uno de los principales centros industriales y de servicios del país⁸².

8.2.2 Micro localización: “se trata de cómo está ubicado el proyecto, en este caso la empresa estratégicamente para atender la población”

La ubicación del Centro de Conciliación de Palmira se halla sobre el Departamento del valle del Cauca, en la ciudad de Palmira, sobre la Calle 28 - N° 30-15, en la parte de abajo del edificio de la Cámara de Comercio de Palmira (organismo al cual está adscrito por orden gubernamental). Sitio fundamental para la prestación del servicio de acuerdo a la accesibilidad clara y sin problema alguno por parte de los usuarios.

El teléfono para atención al cliente es 2755150 Fax: 271 0690 y su respectivo correo electrónico para identificación y contacto en línea con los usuarios es el siguiente: www.ccpalmira.org.co, email - cconciliacion@ccpalmira.org.co.

Figura 39. a) Microlocalización de la empresa.



FUENTE: Ubicado por los proyeccionistas en planos o croquis en blanco.

⁸² IBID, p. 7.

Figura 39. b) Microlocalización de la empresa.



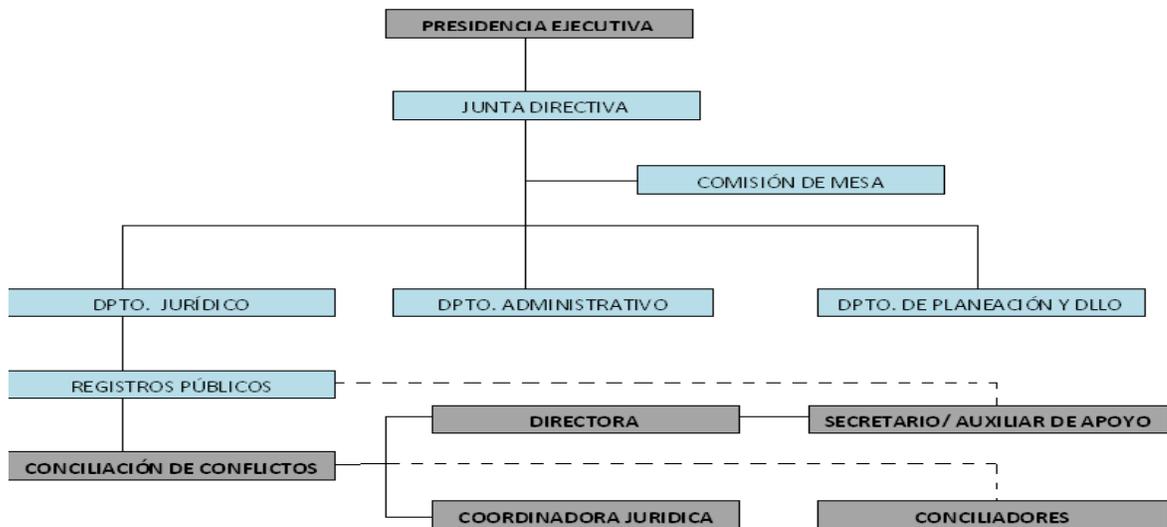
FUENTE: fotos suministrada por la Camara de Comercio de Palmira.

8.3 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA Y DEL RECURSO HUMANO

Estructura organizativa:

- Directora del centro de Conciliación - Conciliadores adscritos
- Directora jurídica - Peritos especializados
- Secretaria/ personal de apoyo

Figura 40. Organigrama General de la empresa.



Fuente: Datos obtenidos por los proyectistas, dado los datos suministrados por la Cámara de Comercio de Palmira.

8.4 DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN.

Capítulo I: *Del centro de conciliación*⁸³.

Artículo 46.- Definición. Los Centros de Conciliación son entidades que tienen por objeto ejercer la función conciliadora de conformidad con la Ley y Reglamento.

Artículo 47.- De los requisitos para su funcionamiento. Las personas jurídicas de derecho público o privado, deberán cumplir para su autorización como Centro de Conciliación, con los siguientes requisitos:

1. Copia autenticada por el fedatario del Ministerio del Interior y Justicia o legalizada por Notario Público de la constancia de inscripción en Registros Públicos o documento en el que conste la creación de la persona jurídica.
2. Copia autenticada por Ministerio del Interior y Justicia, documento que contenga los fines u objetivos de la persona jurídica, debiendo estar señalado entre otros, el ejercicio de la función conciliadora.
3. Licencia de Funcionamiento otorgada por la Municipalidad respectiva.
4. Plano de ubicación y distribución simples de las instalaciones del Centro de Conciliación, debiendo tener como mínimo la siguiente distribución:
 - 1 Sala de Espera y Recepción
 - 1 Oficina Administrativa
 - 1 Servicio higiénico ubicado al interior de las instalaciones
 - 2 Salas de Audiencias cuyas dimensiones serán de (03) tres metros de ancho y (03) tres metros de largo aproximadamente.
 - 1 Oficina por cada conciliador que permanezca en el horario de atención del Centro.

⁸³ YANCCE CORNEJO, Grover. Reglamento de la ley de Conciliación: Artículos 1 al 55. [sitio en Internet]. Disponible en: <http://blog.pucb.edu.pe/blogdeGroverCornejoYancce/Conciliacion1al55/mht>. Fecha de consulta. 10 de marzo 2010.

Artículo 49.- De las instalaciones del Centro de Conciliación. Las instalaciones que se propongan para el funcionamiento de un Centro de Conciliación serán de uso exclusivo del servicio de conciliación extrajudicial, debiendo contar como mínimo con los ambientes.

El local deberá contar con instalaciones de energía eléctrica, agua y desagüe, cuyo servicio debe ser permanente; salvo el caso de localidades donde no se cuente con dichos servicios.

El Ministerio del Interior Y Justicia no autorizará el funcionamiento de Centros de Conciliación en locales que no garanticen el principio de confidencialidad de la información derivada del desarrollo del procedimiento conciliatorio, ni la idoneidad, seguridad y calidad del servicio y adecuada atención al público, relativas a ubicación, infraestructura, ambientes, instalaciones y servicios.

Artículo 48.- De los órganos de dirección del Centro de Conciliación. Cada centro de Conciliación podrá fijar su reglamento interno, donde establezca además de la finalidad, procedimientos y tarifario; los órganos de dirección del mismo, siendo éstos: la Dirección; la Secretaría General y otras Secretarías que determine crear la persona jurídica que constituye el Centro de Conciliación.

Obligaciones que tienen los Centros de conciliaciones:

Los centros de Conciliación deberán cumplir obligaciones tales:

- Como establecer su propio reglamento.
- Organizar un archivo de actas y constancias.
- Contar con una sede dotada de elementos administrativos y técnicos necesarios para servir de apoyo al trámite conciliatorio.
- Organizar su propio programa de educación continuada en materia de mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Remitir al Ministerio del Interior y de Justicia, en los meses de enero y julio, una relación del número de solicitudes radicadas, de las materias objeto de

las controversias, de número de acuerdos conciliatorios y del número de audiencias realizadas en cada periodo.

- Será obligación de los Centros proporcionar toda la información adicional que el Ministerio de Justicia y del Derecho le solicite en cualquier momento.

Artículo 7: Organización Administrativa. El Centro cuenta, para el cumplimiento de sus funciones, con las siguientes instancias:

- El director del Centro
- Conciliadores Registrados
- Peritos o auxiliares profesionales Registrados.

Capítulo II: Del director del centro de conciliación⁸⁴

Artículo 8: Del director del Centro. El centro de Conciliación cuenta con un Director elegido por la Junta Directiva de la Cámara De Comercio de Palmira. Bajo su dirección y coordinación están todas las funciones encomendadas al Centro.

PARÁGRAFO: En caso de falta temporal del Director del Centro de Conciliación será remplazado por el director Jurídico.

Son funciones del Director del Centro de Conciliación:

- a. Velar porque la prestación de los servicios del Centro de Conciliación se lleve a cabo de una manera eficiente y conforme a la Ley y la ética.
- b. Llevar la representación del Centro de Conciliación en las labores a que se refiere este Reglamento y en el cumplimiento de las funciones que la ley le determine.
- c. Dirigir y coordinar todas las funciones del Centro de Conciliación.

⁸⁴ IBID, p. 36.

- d. Diseñar, coordinar y dirigir los Cursos de Capacitación Continua para sus Conciliadores.
- e. Velar por el correcto desarrollo de las audiencias y por el cumplimiento de los deberes de los conciliadores, así como de las funciones del personal administrativo.
- f. Enviar al Ministerio del Interior y Justicia semestralmente la información estadística objetiva y veraz.
- g. Determinar el costo de los procesos cuyo trámite sea solicitado al Centro de Conciliación, mediante la correcta aplicación de las tarifas y costos administrativos que son establecidos por el mismo.
- h. Las demás que determine la Junta Directiva

Capítulo III: Del director jurídico del centro de conciliación⁸⁵

Artículo 9.- nombramiento y funciones: El Centro de Conciliación tendrá un Subdirector Jurídico, que debe ser abogado, designado por el Director y con el visto bueno de la Junta Directiva la que además fijará su asignación.

Sus funciones serán las siguientes:

- a. Hacer las veces del Director del Centro de Conciliación en las faltas temporales o absolutas de este.
- b. Servir de secretario Ad-hoc en los procesos que adelante el Centro de Conciliación, cuando fuere necesario.
- c. Llevar el registro de los conciliadores y peritos que figuren en el Centro.

⁸⁵ IBID, p. 38.

- d. Organizar el archivo de Actas de los casos adelantados en el Centro de Conciliación y el correcto funcionamiento de los libros de registro, siguiendo los lineamientos que al respecto fije el Ministerio del Interior y Justicia.
- e. Asesorar al Director en aspectos relacionados con el análisis jurídico de las solicitudes recibidas en el Centro de Conciliación y en la correcta emisión de las mismas que se requieran en las etapas procesales que sean responsabilidad del Centro de Conciliación.
- f. Velar y propender por el cumplimiento de los términos que sean fijados por la ley y el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio.
- g. Las demás que le asigne el Director y/o Junta Directiva de La Cámara de Comercio de Palmira.

Capítulo IV: Del conciliador (adscrito al centro de conciliación)⁸⁶.

Artículo 32.- Definición. El conciliador es la persona capacitada y acreditada para el ejercicio de la función conciliadora, quien requiere encontrarse adscrito a un Centro de Conciliación

Funciones y obligaciones

Artículo 42.- Funciones Generales del Conciliador:

1. Promover el proceso de comunicación entre las partes.
2. Proponer fórmulas conciliatorias de ser necesario.

Artículo 43.- Funciones específicas del Conciliador:

1. Facilitar el diálogo entre las partes, permitiendo que se expresen con libertad y se escuchen con respeto.

⁸⁶ IBID, p. 42.

2. Analizar la solicitud de Conciliación con la debida anticipación y solicitar al Centro de Conciliación, cuando la situación así lo amerite, la participación de otro Conciliador en la Audiencia de Conciliación.
3. Informar a las partes sobre el procedimiento de Conciliación, su naturaleza, características, fines y ventajas. Asimismo, deberá señalar a las partes las normas de conducta que deben observar.
4. Redactar el Acta de Conciliación, cuidando que el acuerdo conciliatorio conste en forma clara y precisa.

Capítulo V: listas de conciliadores⁸⁷.

Artículo 11.- Elaboración de listas: Las Listas de Conciliadores, deberán elaborarse por especialidades y contarán con un número suficiente de integrantes que permita atender, de manera ágil y dentro de los plazos previstos por el Centro de Conciliación o ley, la prestación de los servicios.

Para pertenecer a la lista de conciliadores, además del título de abogado, se debe acreditar la correspondiente capacitación impartida por una institución avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Para ser incluido en las listas, el interesado deberá hacer la solicitud correspondiente acompañada de la hoja de vida, junto con certificaciones y demás documentos con que el aspirante acredite su condición de profesional en su campo, sus especializaciones y su experiencia en la especialidad para la que pretenda ingresar, la que no deberá ser inferior a cinco (5) años.

Verificado por el Director del Centro de Conciliación el llenado de los requisitos antes mencionados, se procederá a la presentación del candidato a consideración de la Junta Directiva para la aprobación definitiva de la inscripción o su objeción.

⁸⁷ IBID, p. 45.

Tabla 70. Lista de Conciliadores del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira

NOMBRE DEL CONCILIADOR	CÓDIGO- CEDULA T.P.	DIRECCIÓN	TELÉFONO	N° CELULAR	CIVIL	COMERCIAL	LABORAL	PENAL	FAMILIA
Abadia Narvaez Jorge Eliecer	10710001- 6,375,980	Res. Cl 49 N° D48A-35	2807384	3004680363	X				X
jorgeabadian@gmail.com	Palmira 16,880 C.S.J	Ofic. Cra 30 N° 28-52	2816824						
Abadia Rivera Edgar Arnaldo	10710002- 16,248,844	Res. IDEM	2755216	3168270175	X	X			X
edgaraba@hotmail.com	Palmira 48535 C.S.J	Ofic. Cl 21 N° 28-44	2755216	3108418555					
Borrero Larroche Ruby	10710003 - 31,256,838	Res.Cra.27A N°60-104	2739267	3155550591	X	X			X
rubyborrero@hotmail.com	Cali 46810 C.S.J	Ofic. Cl 54 N° 28-09	2749313						
Echeverry Sanchez Maria Elena	10710005 - 31,155,344	Res. Cl 30 N°25-58	2756372	3162815509	X				X
maelenaheverri@hotmail.com	Palmira 28284 C.S.J	Ofic. Cra 25 N° 30-45	2718463-101						
Herrera Erazo Obdulio	10710006 - 16,245,373	Res. Cra 25A N°17-17	2713026	3165266425	X	X			X
obdulioherr@hotmail.com	Palmira 14042 C.S.J	Ofic. Cl29 N° 26-46	2726642-209						
Herrera Erazo Oscar Ivan	1070007 - 16,258,355	Res. Cl 20 N° 29-37	2713244	3108463416	X	X			X
oscarherrera58@hotmail.com	Palmira 36421 C. S. J	Ofic. Cl 29 N° 26-46	2726642-209						
Reyes Bertin Luz Adiela	10710009 - 31,154,516	Res. Cl 24 N° 29-23	2725756	3116410001	X	X			X
luza63@uniweb.net.con	Palmira 40248 C.S.J		2730889	3104930227					
Núñez Ramirez Luz Ayda	10710010- 29,279,802	Res. Cra27A N°60-104	2740895	3155571716	X	X			X
abogada luza@hotmail.com	Buga 34359 C.S.J	Ofc. Cl32A N° 32-40	2727511						

Fuente: Datos obtenidos por los proyectistas, previamente información suministrada por la Cámara de Comercio de Palmira

Capítulo VII : Costo de los procesos⁸⁸

Artículo 15. - tarifas: Las Tarifas del Centro de Conciliación comprenden los Gastos de Administración del proceso, los Costos de Funcionamiento del Centro de Conciliación y los honorarios de los conciliadores, y peritos de necesitarse.

Las tarifas serán pagadas en la forma determinada por el Ministerio del Interior y Justicia, fijadas en el Decreto No. 4089 del 25 de octubre de 2007: (Por el cual se adopta el marco tarifario para los Centros de Conciliación y Arbitraje, Conciliadores y Árbitros.) Se tendrá en cuenta el tope máximo de las mismas y la aplicación en particular por cada Centro de Conciliación, y sobre estas tarifas se liquidará al conciliador y se cobrará el Impuesto al Valor Agregado.

De los gastos administrativos. Se entienden como toda actividad que deba realizar el Centro de Conciliación y el Conciliador para el apoyo del servicio y el correcto desarrollo del procedimiento conciliatorio. Comprende lo siguiente:

- Designación del Conciliador;
- Invitación a las partes a las sesiones que correspondan;
- Copias certificadas del Acta de Conciliación respectiva cuando haya finalizado el servicio conciliatorio.
- El costo de las actas adicionales que posteriormente soliciten las partes no debe exceder el valor que implique su emisión.
- Cuando el Conciliador de un Centro de Conciliación no observe alguna de las formalidades señaladas en el artículo 16 de la Ley y convoque de oficio o a pedido de parte a una nueva Audiencia de Conciliación, el Centro en mención deberá asumir los costos administrativos y de honorarios de la nueva audiencia.

⁸⁸ IBID, p. 47.

Artículo 17- Costos de funcionamiento del centro: Son los correspondientes a los recursos materiales y humanos requeridos para el correcto funcionamiento del Centro de Conciliación.

Tabla 71. Tarifas máximas, fijadas por decreto no. 4089 del 25 de octubre de 2007:

Cuantía	Tarifa
Desde 0 y hasta \$ 5.000.000	9 smdlv
De \$5.000.001 hasta \$ 7.500.000	13 smdlv
De \$ 7.500.001 hasta \$ 10.000.000	16 smdlv
De \$ 10.000.001 hasta \$20.000.000	21 smdlv
De \$ 20.000.001 hasta \$30.000.000	25 smdlv
De \$ 30.000.001 en adelante	3,5 %

Fuente: Ministerio del Interior y Justicia.

De las anteriores tarifas el 60% corresponde al Conciliador y el 40% corresponde al Centro de Conciliación.

Artículo 23- Honorarios para peritos. – Los peritos serán escogidos dentro de la lista de inscritos del Centro de Conciliación y según la especialidad requerida en cada caso. Los honorarios serán fijados de acuerdo a la extensión, grado de dificultad y especialización del dictamen.

Honorarios por horas: Los Peritos podrán ser remunerados por hora dedicada a la atención del procedimiento confiado, si así lo establece la cláusula compromisoria o las partes se lo solicitan al Director el valor máximo del honorario por hora será establecido por el Comité Directivo del Centro y refrendado por la Junta Directiva.

Si la modalidad de honorarios definida es la de horas, en el auto de admisión el Director hará una estimación razonable del presupuesto de horas requerido para la atención de toda la controversia y señalará el valor a ser consignado por las partes.

Tabla 72. TARIFAS CENTRO DE CONCILIACIÓN PALMIRA 2010							
CUANTIA	VALOR A LIQUIDAR	TOTAL (SIN IVA)	HONORARIOS 60% SIN IVA	HONORARIOS 60 % CON IVA	GASTOS DE ADMON. 40% CON IVA	TOTAL SIN IVA	TOTAL (IVA INCLUIDO)
0 a 5,000,000	7 SMDLV	120.167	72.100	83.636	55.757	127.857	139.393
500000 a 7,500,000	10 SMDLV	171.667	103.000	119.480	79.653	182.653	199.133
7,500,000 a 10,000,000	13 SMDLV	223.167	133.900	155.324	103.549	237.449	258.873
10,000,001 a 20,000,000	17 SMDLV	291.833	175.100	203.116	135.411	310.511	338.527
20,000,001 a 30,000,000	20 SMDLV	343.333	206.000	238.960	159.307	365.307	398.267
30,000,001 a 50,000,000	1,33%	532.000	319.200	370.272	246.848	566.048	617.120
50,000,001 a 70,000,000	1,09	599.500	359.700	417.252	278.168	637.868	695.420
70,000,001 a 100,000,000	1,00%	850.000	510.000	591.600	394.400	904.400	986.000
100,000,000 a 300,000,000	0,90%	1.800.000	1.080.000	1.252.800	835.200	1.915.200	2.088.000
300,000,000 a 500,000,000	0,40%	1.600.000	960.000	1.113.600	742.400	1.702.400	1.856.000
500,000,001 a 800,000,000	0,34%	2.210.000	1.326.000	1.538.160	1.025.440	2.351.440	2.563.600
800,000,001 a 1,000,000,000	0,32%	2.880.000	1.728.000	2.004.480	1.336.320	3.064.320	3.340.800
1,000,000,001 en adelante	0,27%	2.700.000	1.620.000	1.879.200	1.252.800	2.872.800	3.123.000
CUANTIA INDETERMINADA	11 SMDLV	188.833	113.300	131.428	87.619	200.919	219.047

Fuente: Datos obtenidos por los proyectistas, previamente información suministrada por la Cámara de Comercio de Palmira.

8.5 DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN

*Artículo 30.- Solicitud*⁸⁹ : La petición de conciliación extrajudicial se dirigirá por escrito al Centro de Conciliación, solicitando su intervención para lograr un acuerdo respecto de una diferencia determinada. La petición podrá ser presentada por una o varias partes o sus apoderados debidamente facultados.

En la solicitud deberá indicarse:

- a. El nombre, domicilio, dirección, cédula de ciudadanía o Nit de las partes y de sus representantes o apoderados, si los hay.
- b. Las diferencias o cuestiones materia de la conciliación.
- c. La estimación del valor de las diferencias o asuntos materia de la conciliación o la indicación de carecer de un valor determinado.
- d. Las pruebas o documentos que se consideren pertinentes.
- e. Petición al Director del Centro de Conciliación para que liquide los costos de la Conciliación.

Artículo 31.- Trámite: Recibida la solicitud de conciliación por el Centro de Conciliación, este procederá a analizar si el asunto es susceptible de transacción o de conciliación de acuerdo con la Ley. En caso de admitir la solicitud, el Director liquidará y comunicará a las partes el costo del proceso. Consignado dicho valor, se designará de la lista del Centro al conciliador, siguiendo el orden determinado por el número del código del conciliador que figura en dicha lista.

La designación será comunicada a las partes para que en un término no mayor de 5 días hábiles manifiesten ante el Director si existen causales de recusación.

Artículo 32.- Audiencia de conciliación: El conciliador deberá actuar con absoluta imparcialidad, analizando los argumentos de las partes, además, estimulará la

⁸⁹ IBID, p. 16.

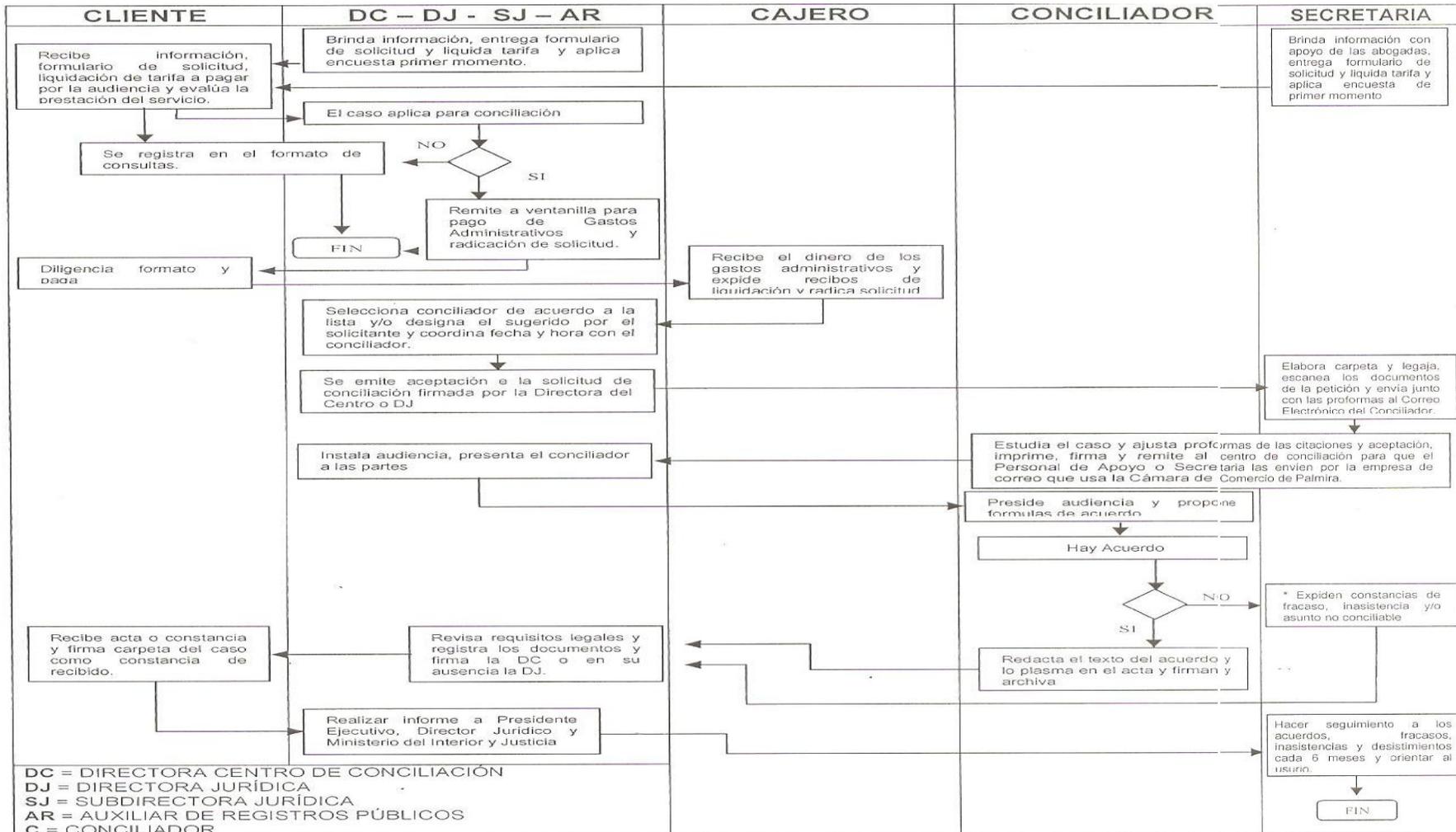
presentación de fórmulas de arreglo respecto de las cuestiones controvertidas. Si las diferencias no pudieren resolverse en la primera reunión, se convocarán tantas reuniones o audiencias como fueren necesarias a juicio del Conciliador, siempre y cuando las partes así lo acepten.

Artículo 33.- Actas: Si hay conciliación total o parcial, se consignarán en acta, de manera clara y definida, los puntos de acuerdo, determinando las obligaciones de cada parte y el plazo para su cumplimiento; si se trata de obligaciones económicas, se especificará su monto, el plazo y condiciones para su cumplimiento. En la conciliación parcial, se determinarán los puntos de desacuerdo con objeto de que las partes puedan proceder acorde con la Ley. Si se realiza efectivamente la audiencia pero las partes no alcanzan ningún acuerdo, se levantará la Constancia de Imposibilidad de Acuerdo en tal sentido y se dará por terminada la instancia de conciliación.

Si la audiencia no pudiere celebrarse por ausencia de una de las partes, el conciliador podrá citar a una nueva audiencia. Si nuevamente se presenta ausencia de una de las partes, y pasados tres días desde la audiencia sin que haya presentación de justificación de la parte que no asiste, se elaborará una Constancia de Inasistencia, la cual será suscrita por el conciliador y la parte asistente.

Artículo 34.- Registro: Suscrita el acta de acuerdo conciliatorio por las partes, el Centro de Conciliación procederá a su registro dentro de los 2 días siguientes a la audiencia, con el cumplimiento de las normas dictadas por el Ministerio del Interior y de Justicia para tal efecto. Se procederá igualmente a la expedición de las copias correspondientes de acuerdo a lo establecido en la ley. Si no hubiera acuerdo o este fuera parcial, el hecho también será registrado. A las partes se les entregaran primeras copias del acta de conciliación con constancia de que prestan merito ejecutivo (véase anexos).

Figura 41. Procedimiento- Flujograma de Proceso de Conciliación



Fuente: Datos obtenidos por los proyectistas, previamente información suministrada por la Cámara de Comercio de Palmira.

Figura 42. Procedimiento conciliatorio



Fuente: Conciliación {Online}. Colombia: Ministerio Interior y Justicia. Available from Internet: <<http://www.conciliacion.gov.co>>

8.6 MARCO LEGAL DE LA EMPRESA

En este caso es el mismo marco legal que se le aplica, durante el desarrollo del presente estudio (véase marco legal -pág. 53)

La Conciliación está prevista en el artículo 116 de la constitución política, según el cual “ los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley”

9. ESTUDIO ECONÓMICO

Sinopsis

En esta etapa del estudio, se pretende realizar un análisis económico, que contenga como propósito central: ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica.

Comienza con la determinación de los costos totales y de la inversión inicial, continúa con la determinación de la depreciación y amortización de toda la inversión inicial, otro de sus puntos importantes es el cálculo del capital de trabajo, que aunque también es parte de la inversión inicial, no está sujeto a depreciación y amortización, dada su naturaleza líquida.

Específicamente esta parte del proyecto contendrá los siguientes elementos:

- Determinar los costos iniciales.
- La inversión inicial.
- Depreciación y Amortización.
- Determinación de Ingresos.
- Determinación de punto de equilibrio
- Estado de resultados.

Tabla 73. 9.1 COSTOS DE PRODUCCIÓN

TARIFAS CENTRO DE CONCILIACIÓN PALMIRA 2010							
CUANTIA	VALOR A LIQUIDAR	TOTAL (SIN IVA)	HONORARIOS 60% SIN IVA	HONORARIOS 60 % CON IVA	GASTOS DE ADMÓN. 40% CON IVA	TOTAL SIN IVA	TOTAL (IVA INCLUIDO)
0 a 5,000,000	7 SMDLV	120.167	72.100	83.636	55.757	127.858	139.394
500000 a 7,500,000	10 SMDLV	171.667	103.000	119.480	79.653	182.654	199.134
7,500,000 a 10,000,000	13 SMDLV	223.167	133.900	155.324	103.549	237.450	258.874
10,000,001 a 20,000,000	17 SMDLV	291.833	175.100	203.116	135.411	310.510	338.526
20,000,001 a 30,000,000	20 SMDLV	343.333	206.000	238.960	159.307	365.306	398.266
30,000,001 a 50,000,000	1,33%	532.000	319.200	370.272	246.848	566.048	617.120
50,000,001 a 70,000,000	1,09	599.500	359.700	417.252	278.168	637.868	695.420
70,000,001 a 100,000,000	1,00%	850.000	510.000	591.600	394.400	904.400	986.000
100,000,000 a 300,000,000	0,90%	1.800.000	1.080.000	1.252.800	835.200	1.915.200	2.088.000
300,000,000 a 500,000,000	0,40%	1.600.000	960.000	1.113.600	742.400	1.702.400	1.856.000
500,000,001 a 800,000,000	0,34%	2.210.000	1.326.000	1.538.160	1.025.440	2.351.440	2.563.600
800,000,001 a 1,000,000,000	0,32%	2.880.000	1.728.000	2.004.480	1.336.320	3.064.320	3.340.800
1,000,000,001 en adelante	0,27%	2.700.000	1.620.000	1.879.200	1.252.800	2.872.800	3.123.000
CUANTIA INDETERMINADA	11 SMDLV	188.833	113.300	131.428	87.619	200.919	219.047

Fuente: Datos obtenidos por los proyectistas suministrados por el centro de conciliación.

Observación: De las anteriores tarifas el 60% corresponde al Conciliador y el 40% corresponde al Centro de Conciliación. Según decreto no. 4089 del 25 de octubre de 2007.

Tabla 74. Ingresos tarifa mínima centro de conciliación

Demanda Potencial	Valor servicio	Ingreso total	40% Admón.	60% Honorarios
445	\$ 127.858	\$ 56.896.671	22.758.668	34.138.003

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

9.2 COSTOS DE ADMINISTRACIÓN (tabla 75)

Personal	Sueldo/mes	Sueldo/año
Secretaria	\$ 515.000	\$ 6.180.000,00
	Subtotal:	\$ 6.180.000,00
	62,5% prestaciones:	\$ 3.862.500,00
	Total	\$ 10.042.500,00

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

Tabla 76. Gastos de oficina

ARTICULO	CANT. UNIT	VALOR. UNIT	CAN. TOTAL	VALOR TOTAL
resma carta	1 resma	\$ 9.500,00	12	\$ 114.000,00
sobres	1	\$ 100,00	24	\$ 2.400,00
bolígrafos	Caja X 12	\$ 550,00	12	\$ 6.600,00
Cartuchos hp	1	\$ 42.000,00	4	\$ 168.000,00
café	libra	\$ 4.500,00	12	\$ 54.000,00
			TOTAL:	\$ 291.000,00

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

Tabla 77. Otros gastos de oficina del nivel privado, otorgados por el centro de Conciliación (Movimiento resumido por c. costos a: 2009/12/31.)

Cuenta	Concepto	sal ante	débitos	créditos	Saldo del periodo	saldo actual
C.Costos 2010	MÉTODOS ALTERN. SOLUCIÓN. Conflictos					
5135402	Correo. Portes y tel. Privado		117.662		117.662	117.662
5135502	Transp. Acarreos - Privado		34.000		34.000	34.000
513595209	Otros servicios - Privado		4.379.200		4.379.200	4.379.200
5155052	Alojamiento y Manutenc, privado		118.750		118.750	118.750
5155202	Pasaje Terrestre - Privado		725.800		725.800	725.800
519530201	Útiles de Papelería		10.900		10.900	10.900
519530202	Fotocopias		336.000		336.000	336.000
5195452	Taxis y Buses Privado		74.300		74.300	74.300
5195602	Casinos y Rest. - Privado		71.750		71.750	71.750
519595201	Otros gastos diversos - Privados					
	Total General		5.937.962		5.937.962	5.937.962

Fuente: Datos otorgados para el estudio económico, por la directora del centro de Conciliación.

Tabla 78. Otros gastos de oficina del nivel público, otorgados por el centro de Conciliación (Movimiento resumido por c. costos a: 2009/12/31.)

Cuenta	Concepto	sal ante	débitos	créditos	Saldo del periodo	saldo actual
C. Costos 2010	METODOS ALTERN. SOLUCIÓN. CONFLICTOS					
5135401	Correo. Portes y tel. Publico		255.598		255.598	255.598
513595109	Otros servicios - Publico		1.311.440		1.311.440	1.311.440
519530101	Útiles de Papelería		900		900	900
519530102	Fotocopias		95.500		95.500	95.500
5195452	Taxis y Buses Privado		443.300		443.300	443.300
5195601	Casinos y Rest. - Privado		226.200		226.200	226.200
523560105	Publicidad y Propaganda		2.332.938		2.332.938	2.332.938
	Total General		2.332.938		2.332.938	2.332.938
				TOTAL	8.270.900	

Fuente: Datos otorgados para el estudio económico, por la directora del centro de Conciliación.

Tabla 79. Activo fijo de administración

Unidades	Concepto	Precio Unitario	Costo Total
2	Computador	950000	\$ 1.900.000
2	sillas para escritorio	60000	\$ 120.000
1	teléfono y fax	250000	\$ 250.000
2	escritorios	100000	\$ 200.000
2	archivadores	450000	\$ 900.000
1	impresora	300000	\$ 300.000
		Total	\$ 3.370.000,00

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

Tabla 80. Depreciación de activo fijo de oficina

Unidades	Concepto	Valor activo unitario	Valor activo total	Vida Útil/años	Año	Total
2	Computador	950000	\$ 1.900.000	5	1	\$ 380.000
2	sillas para escritorio	60000	\$ 120.000	10	1	\$ 12.000
1	teléfono y fax	250000	\$ 250.000	5	1	\$ 50.000
2	escritorios	100000	\$ 200.000	10	1	\$ 20.000
2	archivadores	450000	\$ 900.000	10	1	\$ 90.000
1	impresora	300000	\$ 300.000	5	1	\$ 60.000
					Total Depreciación	\$ 612.000

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

Tabla 81. a) Consumo de energía

Equipo	Cantidad	Consumo.kw/hr/equipo	Horas/día	Total Consumo.kw/hr/día
Computador a	2	1	8	16
Iluminación y fax	1	1	8	8
			Total	24
lunes a viernes (sin incluir jornadas gratuitas)		5*4 (semanas en el año)	20*12(año)	240
Costo /kw/hora	254,69	(Evelin Madrid)		
Total horas/año	240*8 =	1920		

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

b) Consumo de energía

consumo Kw/año	5% imprevistos	Cargo mantenimiento (25%)	Alumbrado público (6%)	Carga total neta/ kw/año	Consumo. Kw/hora	Costo Anual
5760	6048	7560	8013,6	8013,6	3,339	\$ 1.632.787

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

CONSUMO DE AGUA

Lunes a viernes (sin incluir jornadas gratuitas) 5 Días *4 (semanas) = 20

20*12 meses = 240

Costo m3 = 1492

TABLA 82. CONSUMO DE AGUA

Consumo Diario	Equivalente M3/Día * Persona	Cargo por imprevistos (5%)	Consumo Anual/ M3	Costo total anual
1 persona	0,5	126	126	\$ 176.652

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

Tabla 83. Gasto total administración

Concepto	Costo anual
Sueldo Personal	\$ 10.042.500,00
Gastos de Oficina	\$ 291.000,00
Cuentas Costos	\$ 8.270.900,00
Depreciación	\$ 612.000,00
Consumo Energía	\$ 1.632.787
Consumo Agua	\$ 176.652
TOTAL	\$ 21.025.839,03

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

9.3 GASTOS EN VENTAS

- Se utilizara: Una pauta por Radio, Sea radio Palmira o Energía Estéreo en un horario establecido y de alta Audiencia, para efectos del Estudio Económico se recomienda 4 pautas por mes para un total 48 en el año. Teniendo en cuenta que la Pauta en Radio equivale a \$20,000, para un valor neto de \$960,000. Esto puede variar según la preferencia del Centro de Conciliación.
- Se Recomienda utilizar: Folletos de alta Calidad en consecuencia con el aumento de la Demanda del servicio. 1000 folletos en precio promedio de \$250.

Tabla 84. Gastos en ventas

PRESUPUESTO DE PUBLICIDAD		
Item	Costo unitario	Total
folletos (1000)	\$ 250	\$ 250.000
Pauta en radio por cuña emitida	\$ 20.000	\$ 960.000
otros medios utilizados	\$	-
Total:		\$ 1.210.000

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico

Tabla 85. Gasto total en ventas

Concepto	Costo anual
costo de Publicidad Utilizada	\$ 1.210.000,00
Total	\$ 1.210.000,00

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

Tabla 86. Costo total de operación

Concepto	Costo	Porcentaje %
Costo de producción	\$ 34.138.003	61
Costo de administración	\$ 21.025.839	37
Costo de ventas	\$ 1.210.000	2
Total anual:	\$ 56.373.842	100

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

Tabla 87. Determinación de ingresos sin inflación

Año	Demanda Potencial	Incremento porcentual PIB	Valor servicio	Ingreso total	40% Admón.	60% Honorarios
1	445		\$ 127.858	\$ 56.896.671	22.758.668	34.138.003
2	453	1,9%	\$ 132.972	\$ 60.296.816	24.118.726	36.178.090
3	471	3,9%	\$ 138.291	\$ 65.154.328	26.061.731	39.092.597
4	487	3,4%	\$ 143.823	\$ 70.064.358	28.025.743	42.038.615
5	504	3,4%	\$ 149.575	\$ 75.344.408	30.137.763	45.206.645

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

Tabla 88. Proyección costos

COSTOS CALCULADOS SOBRE UN IPC DE 4%				
AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
\$ 56.373.842	\$ 58.628.795	\$ 60.973.947	\$ 63.412.905	\$ 65.949.421

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

Tabla 89. Punto de equilibrio

	AÑO 1	Mes
INGRESOS AÑO	\$ 56.896.671	\$ 4.741.389
COSTOS	\$ 56.373.842	\$ 4.697.820

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

El punto de equilibrio se calcula teniendo en cuenta el ingreso mensual, y de acuerdo a esto, tenemos:

$X + \text{Ingresos/mes} = \text{Costos/año}$, entonces:

	X	+	\$ 4.741.389	=	\$ 56.373.842
X=	\$ 51.632.452				

El punto de equilibrio sería: $X/\text{Ingreso/mes}$, entonces=

\$ 51.632.452,46	/	\$ 4.741.389	=	10,89
-------------------------	----------	---------------------	----------	--------------

El Punto de Equilibrio se lograría con los ingresos obtenidos a los 10.89 meses de iniciado el proyecto.

Tabla 90. Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS CON INFLACION (4%)						
Año	0	1	2	3	4	5
Ingreso	3370000	\$ 56.896.671	\$ 60.296.816	\$ 65.154.328	\$ 70.064.358	\$ 75.344.408
C. producción		\$ 34.138.003	\$ 35.503.523	\$ 36.923.664	\$ 38.400.610	\$ 39.936.635
C. administración		\$ 21.025.839	\$ 21.866.873	\$ 22.741.547	\$ 23.651.209	\$ 24.597.258
C. ventas		\$ 1.210.000	\$ 1.234.200	\$ 1.258.884	\$ 1.284.062	\$ 1.309.743
UAI		\$ 522.829	\$ 1.692.221	\$ 4.230.233	\$ 6.728.477	\$ 9.500.773
Impuestos 30%		\$ 156.849	\$ 592.277	\$ 1.480.581	\$ 2.354.967	\$ 3.325.270
UDI		\$ 365.981	\$ 1.099.944	\$ 2.749.651	\$ 4.373.510	\$ 6.175.502
Depreciación		\$ 612.000	\$ 612.000	\$ 612.000	\$ 612.000	\$ 612.000
FNE		\$ 977.981	\$ 1.711.944	\$ 3.361.651	\$ 4.985.510	\$ 6.787.502

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.

10.EVALUACIÓN ECONÓMICA

Sinopsis

Es la última etapa del presente proyecto, se propone describir los métodos de evaluación, se toma en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, como son la Tasa Interna de Rendimiento (TIR) y el Valor Presente Neto se anotan sus limitaciones de aplicación y son comparados con métodos contables de evaluación que no toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo.

Normalmente la decisión de inversión casi siempre recae en la evaluación económica.

El resultado de una evaluación económica tradicional permite demostrar una posible viabilidad en el proyecto.

Específicamente esta parte del proyecto contendrá los siguientes elementos:

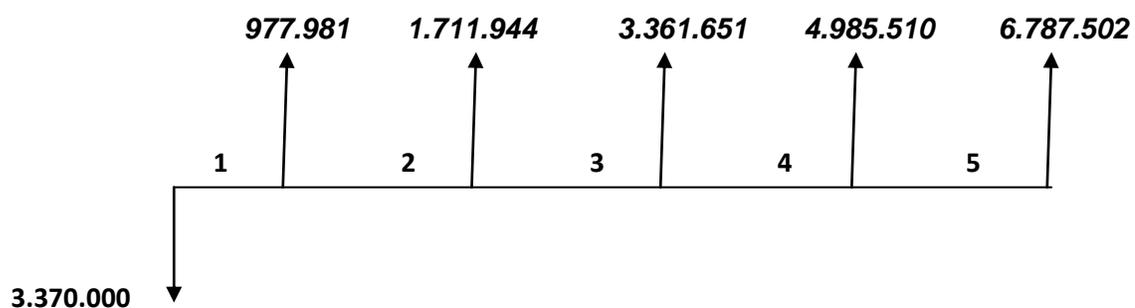
- Determinar la Tasa de Rendimiento Mínimo Aceptable.
- Cálculo de los flujos netos de efectivo.
- Proyecto con inflación y sin financiamiento.

Tabla 91. VPN con Inflación

Inversión Inicial = 3.370.000

AÑO	0	1	2	3	4	5
In Inicial	3.370.000					
FNE		\$ 977.981	\$ 1.711.944	\$ 3.361.651	\$ 4.985.510	\$ 6.787.502

Fuente: Datos calculados por los proyectistas para el estudio económico.



VPN = \$ 2.906.287

11. NOMBRE DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL PROCESO

Las personas a las cuales se les ha encomendado el Estudio de Mercado a petición del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de la ciudad de Palmira Valle y otorgado a nombre de la Universidad del Valle sede Palmira, son los estudiantes de último grado, "X" semestre de Administración de empresas, del programa Diurno 3846 a continuación descritos:

JEISON FERNANDO CANO VALENCIA, identificado con la cedula de ciudadanía 1'113.639.041 de Palmira Valle, y con el código estudiantil 200551862 del programa de administración de empresas 3846.

JESUS ALBEIRO BASANTE BARCENAS, identificado con la cedula de ciudadanía 16'895.465 de Florida Valle, y con el código estudiantil 200551111 del programa de administración de empresas 3846.

Lo anterior son las personas responsables del estudio de Mercado y asesorados por el director de tesis. Profesor **MANUEL SALAZAR**.

El estudio de Mercado va dirigido al Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira, Directora Aida Helena Lasso .

12. RECURSOS DISPONIBLES

Para el desarrollo del Estudio de Mercado, se hace necesario el uso y disposición de los siguientes materiales:

Por Parte de la Universidad del Valle:

- El direccionamiento profesional del director del proyecto.
- Biblioteca de la Universidad del valle / revistas académicas.
- El complemento que pueda otorgar los libros, otras tesis, brindados por la misma biblioteca de la Universidad del Valle que pueda servir para el desarrollo y direccionamiento del trabajo investigativo.
- Por Parte de los estudiantes:
- Recursos propios: Computador, textos de administración de empresas, papelería, uso de medios tecnológicos en la búsqueda de información (internet), llamadas, etc.
- Conocimientos, habilidades, adquiridas a lo largo de la carrera.
- También hay que tener en cuenta los costos de traslado, el equipamiento necesario para procesar los datos, papelería, etc. que en gran parte lo subsidia el Centro de Conciliación.
- La disposición de datos e información suministrada por el Centro de Conciliación, para análisis y desarrollo del trabajo investigativo.

Recursos por adquirir:

concepto	costo
acceso de internet	\$ 50,000
impresión	\$ 150,000
fotocopias	\$ 50,000
alimentación	\$ 250,000
transporte	\$ 400,000
papelería	\$ 50,000
presupuesto total	\$ 950,000

13. CONCLUSIONES

A lo largo de la presente investigación se desarrollo 4 etapas principales en el estudio, los cuales mostraron los siguientes resultados por etapa desarrollada:

En el estudio de mercado se encontraron aspectos positivos, de los cuales, en primer lugar se puede nombrar: que el análisis del sector, análisis del ambiente y macroentorno, son favorables para la ejecución de la puesta en marcha del proyecto, ya que no afecta de manera directa en el mismo.

Durante esta etapa del estudio se identifico claramente las características del servicio prestado por el centro de Conciliación de la Cámara de Comercio, se analizó también el comportamiento y condiciones en que las empresas ofertantes del servicio actúan en el mercado, se pudo estimar la demanda insatisfecha prevista del servicio, y si los consumidores dado su nivel de ingresos y los precios estarán en capacidad de adquirirlo.

Por cuanto el análisis de la demanda, se concluye que existe una demanda potencial insatisfecha en incremento, principalmente la tipología de transito y comercial, ello influye de manera optimista que las características de los pronósticos macroeconómicos se mantengan o significativamente mejoren en la prestación del servicio de conciliación.

Por las características del servicio de conciliación, se denota que se hace necesario frente a la competencia utilizar una diferenciación y valor agregado en el servicio prestado, solo de esta manera se ganara mayor participación en el mercado. Es por ello que las estrategias formuladas van en consecuencia de ofrecer, a partir de los factores internos mayor rentabilidad y sostenibilidad en el mercado.

Además se hace necesario difundir de manera más efectiva el servicio prestado por la Cámara de Comercio, de acuerdo a la búsqueda de medios de promoción

claves, para obtener mayor liderazgo en el mercado, una alternativa es la búsqueda de alianzas con empresas privadas o públicas para formar dichos acuerdos, que permitan incrementar la demanda del Centro de Conciliación.

Sobre el precio del producto y su comercialización, no se detectan posibles problemas, por lo que, desde el punto de vista del cliente/ consumidor, es lo mínimo que estaría dispuesto a pagar por la conciliación de un problema, dado unos costos de funcionamiento del Centro de Conciliación.

De acuerdo al uso de las fuentes primarias (la encuesta y la Observación directa), que fueron de gran ayuda en la investigación, permitieron resultados positivos, en cuanto que se identifica las características de la demanda encuestada, y el conocimiento sobre el servicio de Conciliación prestado por la cámara de Comercio.

Por todo lo anterior descrito, se concluye que desde el punto de vista de mercado, el proyecto se presenta atractivo.

Para la segunda etapa, el estudio Técnico, se debe recordar el propósito central: Evaluar si la infraestructura actual posibilita la ampliación de los servicios del Centro del Conciliación de Palmira. De acuerdo a este objetivo, se puede deducir puntos positivos y negativos, los primeros se destacan por la localización e infraestructura adecuada, los procesos son acordes con lo que demanda la prestación del servicio, el reglamento interno colabora para la comprensión de una figura formal, así como de las tareas y funciones.

Frente aspectos negativos se tiene en cuenta que se trabaja con los recursos mínimos, refiriéndose a los recursos humanos y de equipos para funcionamiento del Centro de Conciliación, esto en consecuencia de los costos que pueda demandar en el presente y en un futuro inmediato.

Para el estudio económico, los resultados se fundamentaron optimistas, debido a que se proyecta con los mínimos costos que pueda contraer el Centro de

Conciliación de Palmira, frente a unos ingresos que se pueden percibir si se pone en marcha las estrategias de difusión y promoción adecuada, para el posicionamiento del centro de conciliación, y se hace un acercamiento con el tránsito para ampliar la tipología del servicio prestado, y en un futuro inmediato con las empresas, todo ello trabajando entre las empresas del Estado, con una estrategia en red.

Es posible incrementar la demanda, de acuerdo a los esfuerzos propios de la empresa, el incremento de los factores positivos de la ciudad, en cuanto a un desarrollo paulatino y en alza.

En esta parte del estudio económico los ingresos son mayores que los costos, por lo que el proyecto económicamente es viable.

Finalmente en el estudio de evaluación económica, se puede proyectar sin financiamiento, y en la búsqueda permanente de alianzas y convenios con empresas públicas y privadas, en consecución con los objetivos organizacionales, las metas y estrategias de la empresa.

Se presenta un valor presente neto positivo, lo cual repercute de manera significativa en la ejecución del proyecto, de manera factible.

Como conclusiones finales, se debe tener en cuenta la formulación de estrategias con orientación a servir al cliente actual y potencial, es importante la penetración y crecimiento del mercado, así como programas y presupuestos que conlleven a la adecuado seguimiento de las estrategias.

14. RECOMENDACIONES

- Existen pocas limitaciones en efectuar el presente proyecto, cabe indicar que como organismo público, no se está exento por las restricciones políticas, legales y económicas impuestas por el Estado, además de otras variables macroeconómicas como la inflación, la recesión, el desempleo, el poco incremento en el salario mínimo legal diario vigente (SMLDV), entre otras.
- El análisis del entorno puede permitir aprovechar las oportunidades, y prevenir amenazas con anticipación pudiendo realizar un servicio rentable.
- Es importante entender cómo se comporta el mercado y la demanda, es decir cómo percibe el consumidor nuestro servicio, para ello se recomienda realizar periódicamente por parte del Centro de Conciliación, posteriores estudios de mercado e investigaciones que permitan determinar los niveles de satisfacción del cliente, y a su vez fomentar la relación Empresa – Universidad.
- El presente estudio sugiere la implementación de las estrategias propuestas, ya que muchas de ellas pueden ser viables, están proyectadas a corto y mediano plazo, pueden generar beneficios al Centro de Conciliación y se necesita de poca inversión para la puesta en marcha.
- Se hace necesario consolidar convenios con empresa públicas y privadas, entre ellas el transito, para la prestación y ampliación de los servicios de Conciliación en este campo.

- Es fundamental tener en cuenta que se vive en una situación de globalización, en la procura de la competitividad , en general una época cambiante en todas sus dimensiones. Por ello es indispensable proyectar las estrategias de diferenciación, posicionamiento y liderazgo para estar alerta a las exigencias y expectativas del mercado, mas aun utilizar las TIC´S (las Tecnologías de Información y Comunicación), como el internet, los blogs, las redes sociales.
- El centro de Conciliación puede adoptar el posicionamiento propuesto, ya que tiene la personalidad e imagen de la Cámara de Comercio de Palmira, por lo que puede generar mayor facilidad a la hora de llegar al cliente.

15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❖ MONTOYA SÁNCHEZ, Miguel Ángel. La conciliación en el proceso de transformación del conflicto. A propósito de la conciliación en el Centro de conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez". Medellín, Centro de investigaciones de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad de Antioquia, 2006. p. 13.

- ❖ BID, p. 13.
- ❖ RUIZ RESTREPO, Jaime. A propósito del conflicto. En: Universidad de Antioquia, Tratamiento de conflictos. Autor corporativo, Medellín, Editorial Universidad de Antioquia, 2005, p. 11-62
- ❖ MONTOYA SÁNCHEZ, Op. Cit., p. 13.
- ❖ ORTUÑO MUÑOZ, José-Pascual y HERNÁNDEZ GARCÍA, Javier. Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal. Documento de trabajo 110/2007 (www.solomediacion.com/Fitxers/Web43330/DOCUMENTOALTERNATIVAS.pdf.)
- ❖ MINISTERIO DEL INTERIOR Y JUSTICIA. Mecanismos Alternativos de Solucion de Conflictos [Sitio en Internet]. Disponible en: http://www.conciliacion.gov.co/scielo.php?pid=S003612356&script=sci_arttext Consultado: septiembre 27 de 2009.
- ❖ VARÓN PALOMINO, Juan Carlos. Conciliación y Arbitraje: Conceptos Básicos sobre Conciliación. 2Ed. Bogotá. 1993, 19 p.
- ❖ VARÓN PALOMINO, Op. Cit., p. 23
- ❖ Montoya Sánchez, Miguel Ángel y Salinas Arango, Natalia Andrea. "La guerra de los valientes o el lugar de la conciliación. El escenario de los actores de la conciliación: la construcción del lugar simbólico." Estudios de Derecho (Dec 2008): pag 13(19) . [Sitio en Internet]. Disponible en: Informe Académico. Gale. Universidad del Valle. <<http://find.galegroup.com/itx/start.do?prodId=IFME>>. Consultado: 26 Oct. 2009

- ❖ SUARES, Marinés. Mediando en sistemas familiares. Editorial Paidós, Buenos Aires, 2002.
- ❖ IBID, p. 30.
- ❖ PUERTA LOPERA, Isabel y BUILES BUILES, Luis Fernando. Formas de tratamiento de conflictos. En: Universidad de Antioquia, Tratamiento de conflictos. Medellín, Editorial Universidad de Antioquia, 2005, p. 141-145

- ❖ CÁMARA DE COMERCIO, Palmira Valle. Requisitos de Procedibilidad, [sitio en Internet]. Disponible en: (1) <http://www.Camaradecomercio.gov.Co/>; (2) <http://www.conciliacion.gov.co/>. Consultado: septiembre 27 de 2009
- ❖ BASTIDAS, Harold. Palmira “Capital Agrícola de Colombia”. En (Directorio telefónico). Palmira. (26, junio , 2009);Edición Publicar -2009; p. 4
- ❖ ALCALDÍA DE PALMIRA, Portal. Historia Económica de Palmira. En: Portal electrónico. Palmira, Valle. [sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.Palmira.gov.co/>. Consultado: 4 octubre 2009.
- ❖ CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA. Quienes somos [sitio en Internet]. Disponible en: **1)** [http:// www.ccpalmira.org.co](http://www.ccpalmira.org.co). **2)** [http:// cconciliacion@ccpalmira.org.co](http://cconciliacion@ccpalmira.org.co). Consultado: octubre 20 de 2009.
- ❖ DANE, Colombia. Economía del País: Contexto económico del Valle del cauca. [sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.dane.gov.co/documentos/pdf>. Consultado: 15 de marzo de 2010.
- ❖ DOMÍNGUEZ, Julián. Censo Económico DE Cali y Yumbo: Tejido Empresarial. Cali: Tiempo, 2006. p.2.
- ❖ Wiki pedía. Palmira. [Sitio en Internet]. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/palmira> Consulta: 11 de abril de 2010
- ❖ OBSERVATORIO DE SEGURIDAD DE PALMIRA. Anuario estadístico 2009: Composición empresarial. [sitio en Internet]. Disponible en: [http://www.ccpalmira.org.co /Palmira/anuario estadístico 2009 /6290-](http://www.ccpalmira.org.co/Palmira/anuario%20estadístico%202009/6290-) Consultado: 11 de abril de 2010.
- ❖ 12 MANAGE. Revista empresarial académica. [Sitio en Internet]. Disponible en: http://www.12manage.com/methods_kim_blue_ocean_strategy_es.html. Consultado el 9 de abril de 2010.
- ❖ SÁNCHEZ, Karem (1998). Las Organizaciones y el Entorno Demográfico. En: entorno organizacional. Compilador Arcadio José Guzmán. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración. Pág. 155-181.
- ❖ Sustraído del anuario estadístico de la Cámara de Comercio de Palmira 2009.
- ❖ Secretaría de Planeación Municipal de Palmira. Sustraído del anuario Estadístico, 2009. Fecha de Consulta 15 de noviembre 2009.

- ❖ Secretaría de Protección en salud de Palmira. Sustraído del anuario Estadístico, 2009. Fecha de Consulta 15 de noviembre 2009.
- ❖ DANE, Colombia. datos demográficos por departamento. [sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.dane.gov.co/documentos/pdf>. Consultado: 15 de marzo de 2010.
- ❖ DANE, Colombia. Censo 2005. [sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.dane.gov.co/censo2005/pdf>. Consultado: 18 de marzo de 2010.
- ❖ Banco de la Republica, Junta directiva. Estudios económicos de la Inflación. Bogotá, 18 de diciembre de 2009, pág. 20
- ❖ Gerente General del Banco de la República: José Darío Uribe. Informe presentado al 18 de diciembre del 2009.
- ❖ CROCE, María Paola. Hacia un concepto del entorno Político de las organizaciones. En: entorno Organizacional. Compilado Arcadio José Guzmán. Universidad del Valle. Facultad de las ciencias de la Administración. 1998. Pag 53-61.
- ❖ AGUIRRE ORTIZ, María et al. Pequeñas y medianas empresa: Pymes (11-2006). [sitio en Internet]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales7/emp/entorno-cultural-politico-y-socioeconomico-de-las-pymes.htm#mas-autor>. Consultado: 15 de febrero del 2010.
- ❖ KOTLER, Philip, *Manual de mercadotecnia*, primera edición, México Editorial PRENTICE Hall, 1995.
- ❖ COHEN, Louis – MANION Lawrence. *Métodos de Investigación Educativa*. Colección Aula Abierta. Editorial La Muralla, Madrid 1990.
- ❖ Carlos A. Sabino. El proceso de investigación. Buenos Aires, Editorial Lumen - Humanitas, 1996. p.156-165.
- ❖ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Normas Colombianas para la Presentación de Trabajos de Investigación. Segunda Actualización. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 1999.126p. NTC1307.

Anexos

1. Cartas de intención: Constancia para presentación de trabajo de grado, modalidad Asesoría y Consultoría. Empresa – Universidad.



CAMARA DE COMERCIO DE PALMIRA

JCC-00291 - 09

Palmira, 27 de Julio de 2009

Doctora
MARIA FERNANDA AYALA
Coordinadora Facultad de Administración de Empresas
Universidad del Valle – Sede Palmira
La Carbonera – Barrio Zamorano
Palmira

Distinguida Doctora MARIA FERNANDA.

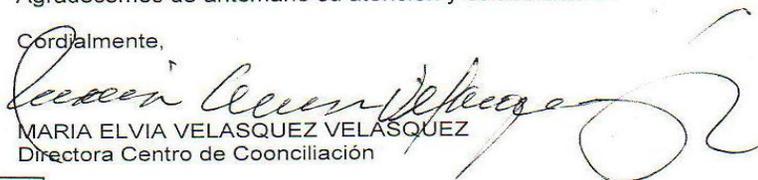
La Cámara de Comercio de Palmira, respondiendo al Plan de Desarrollo Estratégico y de descentralización de los servicios entre ellos el del Centro de Conciliación y en aras de cumplir con el compromiso de colaboración con la convivencia pacífica, requiere desarrollo de un estudio de factibilidad en uno de los Municipios del área de nuestra jurisdicción y de la formulación de un Plan de Mercadeo que garantice su posicionamiento y funcionamiento en la ciudad y su área de influencia.

Atendiendo los requerimientos legales y del Ministerio de Interior y de Justicia, para la prestación de los servicios de Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos en Conciliación, en los Municipios del área de nuestra Jurisdicción y para obtener la autorización por parte del Ministerio del Interior y de Justicia, y prestar el servicio conforme con la Ley, en cumplimiento de los requisitos se hace necesario el desarrollo de los estudios.

En este sentido, acudimos a la Universidad del Valle Sede Palmira, como Institución reconocida por la Asesoría que ofrecen sus estudiantes de último semestre de Administración de Empresas en calidad de Trabajo de Grado, para que por su conducto se designe un (1) Estudiante que desarrolle el Plan de Mercadeo del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Palmira, y un (1) para que elabore los Estudios de Factibilidad en uno de los municipios de nuestra área de jurisdicción, en resumen serían dos (2) Estudiantes, para el logro de las metas propuestas.

Agradecemos de antemano su atención y colaboración.

Cordialmente,


MARIA ELVIA VELASQUEZ VELASQUEZ
Directora Centro de Conciliación



Certificado No. 987 - 1

CALLE 28 No. 30-15
PBX: (2) 275 9054 272 2212 FAX: 275 5252 271 0690
PALMIRA - VALLE DEL CAUCA - COLOMBIA
E-mail: camarapalmira@ccpalmira.org.co - www.ccpalmira.org.co

2 Carta de intención: Constancia de Aplicación y Recolección de datos ante Organismos Públicos y Privados. Bajo Modalidad: Asesoría y Consultoría. Estudio de Mercado.

COORDINACION ACADEMICA



SEDE PALMIRA

LA UNIVERSIDAD DEL VALLE

SEDE PALMIRA

HACE CONSTAR QUE:

Los estudiantes JEISON CANO V y ALBEIRO BASANTE, identificados con número de cédula de ciudadanía No. 1.113.639.041 y 16.895.456, cursan X semestre en el Programa de Administración de Empresas y en el período académico Agosto Diciembre de 2009, se encuentran desarrollando su trabajo de grado en la Cámara de Comercio sobre "Estudio de Mercadeo sobre la Conciliación de Conflictos Civil, Familiar, Comercial, bajo la modalidad de asesoría con el apoyo del Docente Manuel Alberto Salazar como Director de Trabajo de Grado, y la Doctora Maria Elvia Velásquez, Directora del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio, según la Resolución 001 Abril del 2006, del Reglamento Interno para Trabajo de Grado del Programa.

Cordialmente,

MARIA FERNANDA AYALA SANCHEZ
Coordinadora Programa Administración de Empresas
Universidad del Valle - Palmira

Olga L.

Carrera 31 Av. La Carbonera Palmira - Valle del Cauca
Tels: 272 87 55 -274 62 98 - 273 57 10
Telefax: 2704760 Ext.: 114
www.palmira.univalle.edu.co

9. ¿A dónde ha acudido o acudiría para resolver conciliar su conflicto?

- a) Cámara de Comercio
- b) Notarías
- c) Abogados especializados
- d) Fiscalía
- e) ICBF (bienestar familiar)
- f) Comisaría de familia
- g) Ningún lado
- h) Otra ¿Cuál? _____

10. ¿Con que frecuencia a acudido al centro de conciliación elegido por usted?

- a) Ninguna
- b) Rara vez
- c) Regularmente
- d) Muchas veces
- e) Siempre

11. ¿Estaría dispuesto a pagar un precio por el servicio de Conciliación, para la solución de un conflicto?

- a) Si _____
- b) No _____
- Cuanto \$\$ _____

12. ¿En el momento de conciliar cualquier Conflicto ¿ha quedado usted conforme con la solución a su problema?

- a) Si
- b) No

¿Por qué? _____

13. ¿Qué factores tiene en cuenta para elegir o seleccionar un centro de Conciliación que le pueda resolver su conflicto?

- a) **Las instalaciones** (orden, limpieza y grande)
- b) **El servicio prestado** (claridad en información suministrada, atención y disposición para resolver sus inquietudes)
- c) **Tiempo de atención** (tiempo de espera y tiempo en la prestación del servicio)
- d) **Cercanía y preferencia al centro de conciliación**
- e) **Costo o precio a pagar**
- f) **Otra ¿cuál?** _____

PREGUNTAS SOBRE EL TRANSITO

14. ¿Ha tenido usted un accidente de tránsito?

- a) Si _____
- b) No _____
- ¿Cuántas veces? _____

15. ¿Cuándo ha tenido un conflicto de transito con un vehículo, que organismo le ha colaborado?

- a) Policía _____
- b) Transito _____
- c) Fiscalía _____
- d) Ejercito _____
- e) Ninguno _____
- f) Otro ¿Cuál? _____

16. ¿Cree usted que el tránsito es el único organismo encargado en resolver conflictos de accidentes viales?

- a) Si _____ b) No _____

17. En caso de un accidente de tránsito usted prefiere:

- a) Solucionar el conflicto personalmente con las personas implicadas
- b) Buscar ayuda de algún organismo (tránsito, policía, entre otros)
- c) No solucionar el conflicto y abandonar el lugar
- d) Reaccionar de manera alterada, buscando beneficio propio

PREGUNTAS SOBRE BANCOS

18. ¿Ha tenido usted algún conflicto con una entidad financiera?

- a) Si ¿Cuál? _____ b) No

19. Las causas que determinaron el origen del conflicto con la entidad financiera fueron:

- a) Retraso en el pago de una cuota u obligación financiera
- b) Falla en el servicio (no fue lo que el banco prometió)
- c) Mala comunicación (no se brindó información clara acerca del servicio)
- d) Otra ¿Cuál? _____ [_____]

20. ¿Estaría usted dispuesto en caso de conflicto con la entidad financiera, recibir ayuda para conciliar y llegar a un acuerdo?

- a) Si _____ b) No _____

¿Porque? _____

NOMBRE COMPLETO DE:			
Coordinador			
Encuestador			
Digitador			
Fecha de diligenciamiento de la encuesta		Estado de la encuesta	
Día		Completa	
Mes		Incompleta	
año		Rechazo	

ANEXO 4: Encuesta

Dirigida a: competencia u organismos que presten el servicio de conciliación

Presentado por: Jeison Cano Valencia y Albeiro Basante. Estudiantes de último semestre de administración de empresas-universidad del Valle, sede Palmira.

Objetivo: recolectar información sobre los posibles competidores, clientes del Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio.

De manera muy cordial, se le pide la colaboración para llenar esta encuesta que dura no menos de 5 minutos. Las preguntas son de opción múltiple y mixta (escribir lo pertinente a la pregunta)

1. ¿Qué tipo de conciliación presta al público?

- a. Familiar b. Laboral c. Comercial
c. Civil e. penal f. Otra ¿Cuál?

2. ¿tiene algún costo la conciliación?

- a) Gratuito
b) De acuerdo a las pretensiones c) Otro valor _____

3. ¿Qué publicidad utilizan para dar a conocer la conciliación?

- a) Tv d) periódico g) perifoneo
b) Radio e) revistas h) ninguno
c) Internet f) folletos i) otro ¿Cuál? _____

4. ¿con que frecuencia es utilizada la conciliación?

- a) Esporádicamente o muy poco c) regular
b) Bastante frecuente d) Ninguna

5. ¿conoce quien además de ustedes quien presta el servicio de conciliación? _____

6. ¿Qué estrategias utiliza para la conciliación? _____

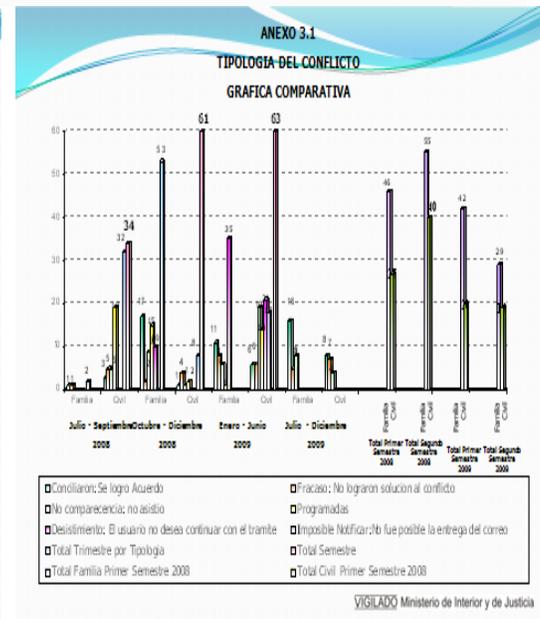
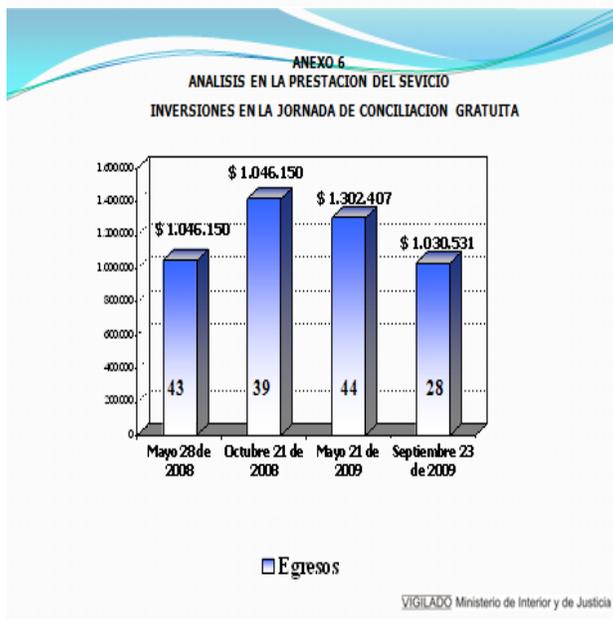
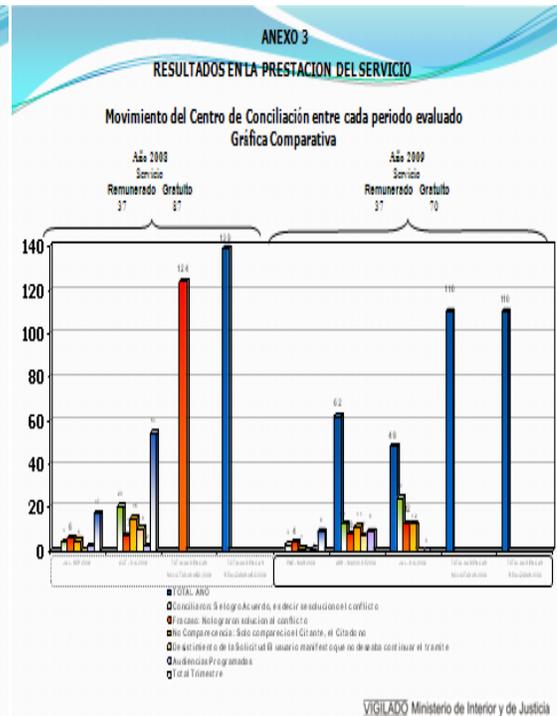
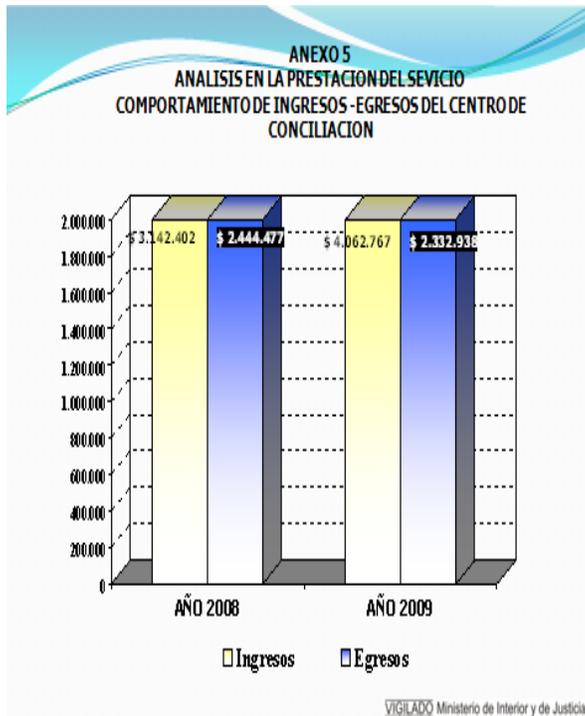
7. ¿tiene alguna alianza para prestar el servicio de conciliación, con que empresa? _____

8. ¿conoce el centro de conciliación de la cámara de comercio? ¿que opinión tiene sobre este centro en particular? _____

9. ¿En que se diferencia el servicio prestado por ustedes y el del la Cámara de comercio? _____

10. ¿que apoyo o sugerencia quisieran tener para incrementar la conciliación en su centro particularmente? _____

ANEXO 5: Graficas dadas por el centro de Conciliación



Fuente: datos suministrados por el centro de conciliación

ANEXOS: 6 Promoción utilizada en la Cámara de Comercio de Cali/ folletos.

Gane tiempo

¿Qué es el ARBITRAJE?

Es un Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias consagrado en la ley para resolver los conflictos que se derivan de las relaciones nacidas de contratos. Estas diferencias son resueltas por un Tribunal de Arbitramento conformado por uno o varios Árbitros mediante un fallo denominado Laudo Arbitral.

Los Árbitros son particulares facultados transitoriamente y para determinados casos, para administrar justicia. Pueden ser nombrados por las partes de común acuerdo, por la Cámara de Comercio, o por un tercero.

Tipos de Arbitraje

Según lo estipulado por las partes, el Arbitraje puede ser en Derecho, Equidad o Técnico. Cuando no se indique el tipo de Arbitraje, se adelantará en Derecho.

En Derecho: Los Árbitros resuelven la diferencia con base en el ordenamiento jurídico, razón por la que en este tipo de Arbitraje deben ser abogados.

En Equidad: Los Árbitros resuelven fundamentando su decisión en criterios valorativos, principios de equidad, en las prácticas o usos comunes de la actividad y en el sentido común producto de la experiencia. Los Árbitros pueden o no ser abogados.

Técnico: Los Árbitros dictan su fallo con fundamento en especiales conocimientos que deben tener sobre determinada ciencia, arte o profesión.



Beneficios del Arbitraje

Validez: La decisión tiene los mismos efectos que una sentencia judicial.

Rapidez: Las partes tienen la posibilidad, de mutuo acuerdo, de señalar el tiempo de duración obligatorio del proceso, sin exceder de seis meses. Las partes de común acuerdo pueden prorrogarlo máximo hasta por seis meses más.

Confidencialidad: Obligación de guardar en la más estricta confidencialidad lo que sucede durante el proceso.

Economía: La agilidad de este trámite conlleva a un ahorro importante de tiempo y dinero.

Honorarios y gastos: Los honorarios de los Árbitros están determinados en las tarifas que el Centro de Conciliación y Arbitraje ha preestablecido y se calculan con base en la cuantía de la demanda. Estas tarifas son aprobadas por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Vigilancia: Los árbitros están sujetos a la vigilancia de la Procuraduría General de la

Pacte Compromiso

Si usted está involucrado en un proceso ordinario, de carácter contractual o extracontractual, ante la justicia ordinaria, el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cali le invita a suscribir un Compromiso con su contraparte y a trasladar su conflicto al Centro de Conciliación y Arbitraje para que sea resuelto a través de un Tribunal de Arbitramento.

El compromiso es un **contrato** por medio del cual se acuerda someter las controversias suscitadas antes, durante y después de iniciado un proceso judicial, derivadas de una relación jurídica susceptible de transar, para ser resueltas en derecho, equidad o técnicamente por uno o tres terceros llamados árbitros.

Mediante el compromiso, las partes convienen en someter sus conflictos presentes y determinados, relacionados o no con un vínculo contractual, a la justicia arbitral, aún cuando el asunto ya esté ventilándose ante la justicia ordinaria.

TERMINO:

Las partes litigantes ante la justicia ordinaria pueden someter su diferencia a la justicia arbitral, aún existiendo sentencia no ejecutoriada, teniendo en cuenta que el artículo 340 de Código de Procedimiento Civil permite la transacción en cualquier estado del proceso.

- El Laudo arbitral hace tránsito a cosa juzgada, y presta mérito ejecutivo.
- En el proceso arbitral no hay cabida a excepciones previas, a incidentes ni a recursos de apelación. (Art. 113 de la Ley 23 de 1991, Art. 41, 141 Num 2 y 161 Decreto 1818 de 1998)
- Es reservado: el arbitraje se desarrolla en un ambiente privado.
- Por disposición legal, los árbitros tendrán los mismos deberes, poderes y facultades que para los jueces se consagran en el Código de Procedimiento Civil, y responderán civil, penal y disciplinariamente en los términos que la ley establece para los jueces civiles del circuito, a quienes se asimilan.
- La Procuraduría General de la Nación ejercerá el control y vigilancia sobre los árbitros y el correcto funcionamiento de los tribunales de arbitramento.
- Las partes deciden el tiempo de duración del proceso. Si no hay acuerdo al respecto, el Tribunal de Arbitramento tiene un plazo perentorio de 6 meses para fallar, prorrogable solo por común acuerdo entre las partes.
- Se practica el principio de inmediación de la prueba al ser el Tribunal directamente quien la recibe.
- Es especializado por que los árbitros de las listas de la Cámara de Comercio de Cali son expertos en la materia de que trata el conflicto.

SUSTENTO LEGAL:

La Ley 446 de 1998 contempla en su artículo 115 el pacto arbitral como herramienta de acceso al trámite arbitral:

"ARTICULO 115. PACTO ARBITRAL. Por medio del pacto arbitral, que comprende la cláusula compromisoria y el compromiso, las partes se obligan a someter sus diferencias a la decisión de un Tribunal Arbitral, renunciando a hacer valer sus pretensiones ante los jueces".

"ARTICULO 117. COMPROMISO. El compromiso es un negocio jurídico, por medio del cual las

Conciliar es muy fácil

La Conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, con plena validez jurídica, por medio del cual dos o más personas resuelven sus problemas con la ayuda de un tercero neutral llamado abogado conciliador, que propicia un espacio de diálogo y presenta a las partes involucradas dentro de la controversia, fórmulas de acuerdo para que estas, de manera autónoma, elijan la más conveniente.

A la Conciliación no es necesario acudir con abogado, ya que las partes pueden solucionar directamente sus conflictos.

Beneficios de la conciliación

Pone fin a los conflictos. A través de la conciliación se pueden prevenir o terminar conflictos, ahorrando trámites, costos y formalismos propios de un proceso judicial. El usuario le pone fin a sus conflictos en menos tiempo y con menos trámites.

Rapidez. El trámite se desarrolla y se agota en una única audiencia (a menos que las partes de mutuo acuerdo suspendan la audiencia

para continuarla con posterioridad). Terminada la audiencia las partes y el conciliador firman el acta de conciliación que contiene el acuerdo conciliatorio.

Validez Jurídica. El acuerdo conciliatorio es de obligatorio cumplimiento, es decir, tiene los mismos efectos de una sentencia judicial: hace tránsito a cosa juzgada, y presta mérito ejecutivo.

Cosa juzgada impide que cualquiera de las partes pueda acudir ante el juez a fin de obtener la definición de las mismas diferencias conciliadas. El juicio o proceso solamente puede versar sobre diferencias no conciliadas.

Mérito Ejecutivo significa que si lo acordado por las partes se incumple, el afectado, quien ha respetado el acuerdo, puede hacer valer sus derechos contenidos en el acta de conciliación, ante el juez mediante un proceso ejecutivo.

Economía. Teniendo en cuenta que la conciliación es un procedimiento rápido, las partes ahorran los costos que implica un largo proceso judicial.

Confidencialidad. La información que las partes revelan en la audiencia, es confidencial y reservada. Ni el Conciliador, ni las partes pueden revelar o utilizar dicha información en otros espacios.

Profesionalismo. Los Conciliadores que pertenecen a la lista del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cali son prestigiosos abogados con altas calidades éticas y profesionales, especialistas en diferentes ramas de derecho, que han recibido capacitación en Conciliación.

Centro de Conciliación y Arbitraje

Calle 8 N° 3-14 - piso 4
Teléfono: 886 13 89
PBX: 886 13 00 Ext: 402-406-369
e-mail: cenconc@ccc.org.co



CAMARA DE COMERCIO DE CALI

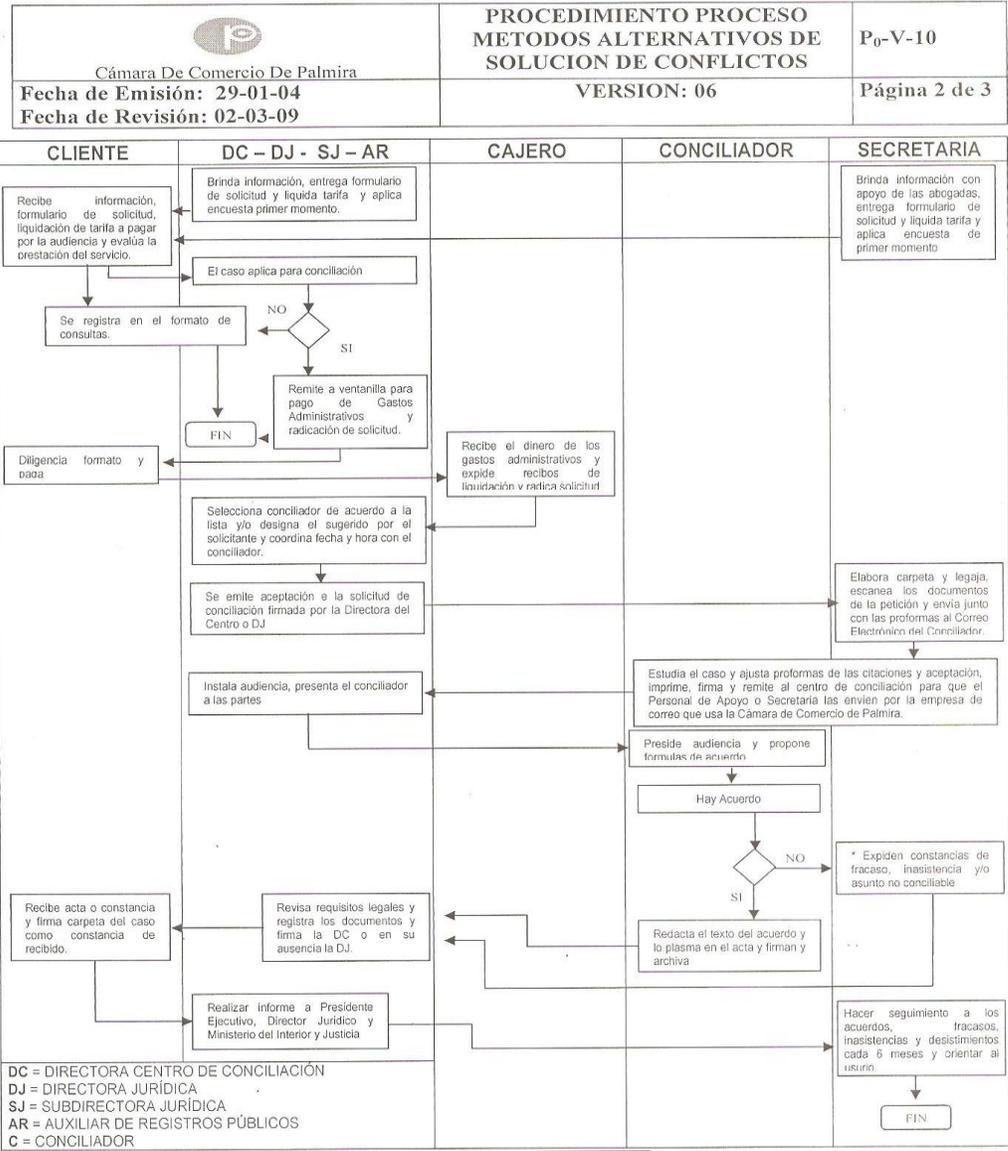
Unión, Compromiso y Acción

VIGILADO Ministerio del Interior y de Justicia

solucione sus diferencias de manera civilizada



ANEXOS 7: FLUJOGRAMA DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN



Copia No Controlada

* El Conciliador y Secretario firman el acta de conciliación y constancias de fracaso.

VIGILADO Ministerio del Interior y de Justicia

FUENTE: datos suministradas por la cámara de comercio de Palmira

ANEXOS 8: Fotos de la cámara de comercio de Palmira y sus instalaciones en la prestación del servicio de conciliación de conflictos



 **CAMARA DE COMERCIO PALMIRA**

Ofrece:

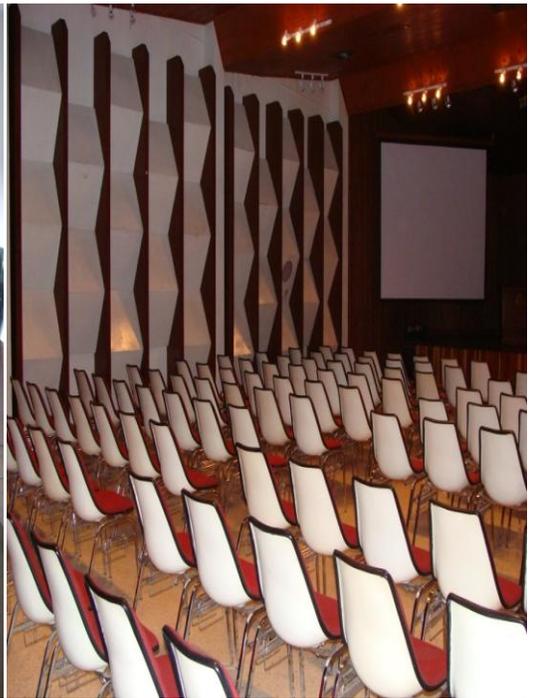
El servicio de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos - Conciliación, el cual le permite de manera ágil, rápida, económica y confidencial solucionar sus conflictos en asuntos comerciales, civiles y/o de familia como las relacionadas con cláusulas contractuales y/o extracontractuales u obligaciones alimentarias

Contamos con Conciliadores de prestigio, con altas calidades humanas, éticas y profesionales.

Lo esperamos en el edificio sede de la Cámara de Comercio de Palmira para atenderlo personalmente, además si desea conocer requisitos, procedimientos y tarifas.

visite nuestra página www.ccpalmira.org.co
o contáctenos al PBX 2759054

FUENTE: fotos suministradas por la cámara de comercio de Palmira



FUENTE: fotos suministradas por la cámara de comercio de Palmira

ANEXO 9: acta de reunión ante el centro de conciliación; motivo de avance en el estudio.

ACTA DE PRESENTACION ANTE LA CAMARA DE COMERCIO

CORDINADORA:

MARIA FERNANDA AYALA
Programa de Administración de Empresas

UNIVERSIDADE DEL VALLE
Sede Palmira

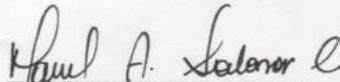
Cordial Saludo.

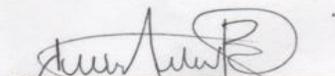
Por medio de la presente se pretende dejar en manifiesto que los estudiantes de la Universidad del Valle Sede Palmira JEISON FERNANDO CANO Y ALBEIRO BASANTE realizaron la presentación el día 02 de Marzo de 2010 a las 10: 30 am, donde se dio a conocer los adelantos del estudio de mercado ante la directora del centro de conciliación de la cámara de comercio AIDA ELENA LASSO PRADO y, la subdirectora jurídica y su asistente, de la misma manera el estudiante JHON CAMILO CEBALLOS presento los adelantos del estudio de viabilidad.

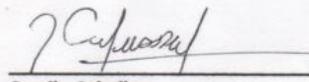
De la misma manera, se acordó realizar una nueva reunión el 20 de abril de 2010, para socializar los avances.

En la presentación estuvo presente el director de grado Manuel Salazar.

Para constancia se firma en Palmira Valle el día 02 de Marzo de 2010.


Manuel Salazar
Director de Grado


Albeiro Basante
Estudiante


Camilo Ceballos
Estudiante


Jeison Cano
Estudiante

ANEXO 10: COTIZACIONES PARA EL ESTUDIO TÉCNICO



ARNULFO VALENZUELA & CIA LTDA.
ELECTRODOMESTICOS - EQUIPOS OFICINA
AV. 5a A Norte No. 23D N-31 PBX: 667 8862 Fax: 661 2430

COTIZACION N° 1263

Fecha: MARZO-23-10
Señores: ALBEIRO BASANTES
Dirección: 311-797 0571

De acuerdo a la solicitud formulada por ustedes, con mucho gusto nos permitimos cotizar los siguientes artículos de los cuales somos distribuidores.

Cantidad	DESCRIPCION	Precio Unitario	VALOR TOTAL
1	Escritorios L. 800 con Archiveros- portabebidas y gaceta 1.20x60 Tintilla		\$ 380.000
1	Escritorios L. 200 - 1.20x60 Gaceta y Archivo		\$ 450.000
1	Sillas Hoceles Trabajo pesado. 5 años. FUB. 16% Garantía		\$ 160.000
1	Sofa		\$ 220.000
1	sofa		330.000
1	Archiveros y gaceta Hoceles L. 800		600.000

Esperamos verlos favorecidos por su favorable pedido

ACEPTADO Y APROBADO POR

(Comprador)



ARNULFO VALENZUELA & CIA. LTDA.
GERENTE

MUEBLES PARA EL HOGAR Y OFICINA ELECTRODOMESTICOS

REGIMEN SIMPLIFICADO NIT 1.151939918-

NanoComputo

6

Pasarela Local 298

Día	Mes	Año	No. COTIZACION
23	03	2010	

Nombre	ALBEIRO BASANTE
c.c-nit	16895465 TEL 3117970571

Nuestra empresa se desempeña en asesorar compañías en la venta de equipos y todo lo relacionado con Tecnología
Adjunto enviamos la siguiente cotización que esperamos sea de su agrado

CANTIDAD	DESCRIPCION	REFERENCIA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
5	EQUIPO EXCENTO DE IVA PROCESADOR INTEL CELERON D.C. 2.5 GHZ BOARD FOXCONN, DISCO DURO 400 GB MEMORIA RAM 2 GB, QUEMADOR DVD MULTILECTOR DE TARJETAS, TORRE ATX PANTALLA 19" LG, TECLADO, MOUSE PARLANTES (O DIADEMA)		\$830.000	\$4.150.000
3	REGULADOR 8 PTOS UNITEC		\$30.000	\$90.000
1	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL EPSON TX 115 CON SISTEMA DE TINTA CONTINUO		\$300.000	\$300.000
1	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL HP F4480		\$175.000	\$175.000
			TOTAL	

Observaciones: GARANTIA
12 MESES DE TORRE, 36 MESES PANTALLA, 3 MESES ACCESORIOS, 12 MESES IMPRESORA, 2 SEVICIOS TECNICOS EN 1 AÑO

En espera de una respuesta positiva
Atentamente,
Cristian Eduardo Zapata Vélaz
3186067472.

NANOCOMPUTO
Centro Cial. Pasarela
Local 248 Tel.: 653 4438
Cel.: 314 718 9733

ANEXO11: presupuesto que invierte el centro de conciliación al año 2010


PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO, INFORME DE GESTION O LABORES Y CONCEPTO SOBRE LA SITUACIÓN ECONOMICA DE SUS RESPECTIVAS ZONAS
 Cámara de Comercio de Palmira

LÍNEA MISIONAL: METODOS ALTERNATIVOS SOLUCION DE CONF. FECHA DE CORTE:

OBJETIVO CORPORATIVO: DIFUNDIR Y OFRECER EL SERVICIO DE CONCILIACION COMO METODO ALTERNATIVO DE SOLUCION DE CONFLICTOS

PROYECTO ESTRATEGICO	PROGRAMA	VALOR PTADO	CUBRIMIENTO GEOGRAFICO	RESPONSABLE
Desarrollar un programa de difusión de los métodos alternativos para la solución de conflictos.	PROGRAMA DE DIFUSION			
	Difundir y posicionar los servicios de conciliación.	\$1.154.000 Anexo 2	Palмира, Pradera, Florida y Candelaria	Director del Centro de Conciliación
Descentralizar los servicios de conciliación	JORNADA GRATUITA PALMIRA Ofrecer el servicio de conciliación gratuita en la ciudad de Palmira a personas que no tienen acceso al mismo.	\$5.536.500 Anexo 4	Palмира	Director del Centro de Conciliación
	JORNADA GRATUITA MUNICIPIOS Ofrecer el servicio de conciliación gratuita en los municipios a personas que no tienen acceso al mismo.	\$4.527.600 Anexos 5 y 6	Palмира, Pradera, Florida y Candelaria	
	CAPACITACION ESPECIALIZADA Actualización en Métodos Alternativos de Solución de conflictos.	\$1.590.013 Anexo 1	Palмира	
	FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO Prestar el Servicio de Conciliación a los Diferentes Usuarios	\$5.325.000 Anexo 3	Palмира, Pradera, Florida y Candelaria	

P: Proceso
 %: Porcentaje cumplimiento

REPRESENTANTE LEGAL: **QUILLERMO ARTURO LIZABAZO**
 C.C. 15,266,515 de Palmira

RESPONSABLE DEL INFORME: **AIDA ELENA LASSO PRADO**
 C.C. 66,705,726

ANEXO 12: fotos de la cámara de comercio de Cali: centro de conciliación



