

**Apoyo Técnico y Diseño de un Instructivo Para el Proceso de Promoción y Prevención de
Primera Infancia en el Centro Zonal Centro de Popayán.**



**Presentado por:
Yuly Marcela Ortiz Andrade**

**Universidad del Cauca
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.
Administración de Empresas
Popayán- Cauca
2018**

**Apoyo Técnico y Diseño de un Instructivo Para el Proceso de Promoción y Prevención de
Primera Infancia en el Centro Zonal Centro de Popayán.**



**Presentado por:
Yuly Marcela Ortiz Andrade**

**Presentado a:
Héctor Alejandro Sánchez**

Anteproyecto Práctica Profesional

**Universidad del Cauca
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas.
Administración de Empresas
Popayán- Cauca
2018**

PAGINA DE ACEPTACION

PAGINA DE DEDICATORIA

Dedico este logro y nuevo escalón en mi vida profesional a “Papamé” mi abuelito que hace unos meses se fue al cielo, quien con su carisma y buena actitud siempre me dio la motivación para lograrlo.

Dedico de manera especial este trabajo de grado a mis padres. Primero a mi madre Lola Andrade Lagos, la persona más maravillara que tengo siempre a mi lado y que siempre ha estado a mi lado a pesar de todas las circunstancias. Quien me brindó siempre su apoyo he hizo posible este y los demás logros que he alcanzado. Mi madre, mi ejemplo, y mi motivación.

También dedico este título a mi padre Alirio Ortiz quien a su manera estuvo brindándome su cariño y fue también mi motivación para cumplir esta meta.

PAGINA DE AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios quien siempre fue y será mi luz y guía espiritual.

Agradezco esta institución Universidad del Cauca por permitir formarme profesionalmente y adquirir todos los conocimientos y experiencias vividas.

Agradezco de manera especial a mi madre Lola Andrade por su confianza y por la oportunidad que me dio para salir a buscar nuevos horizontes y lograr de esta manera mis sueños. Le agradezco por brindarme siempre su amor en todas las formas posibles, e hizo que siempre me sienta acompañada aun así este lejos de casa. Agradezco su apoyo y fuerza, para ayudarme a conseguir siempre lo que quise, este y los demás triunfos siempre serán para ella.

Agradezco a mi padre Alirio Ortiz por apoyarme y motivarme a seguir cumpliendo mis sueños y propósitos, me ayudó a ver y corregir algunos de mis errores para tomarlos como impulso y crecer.

Gracias por estar pendiente de mí.

Agradezco de manera especial a Pedrito, mi compañero y confidente, que estuvo conmigo en este nuevo comienzo de mi vida..

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	9
CAPITULO 1: CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO	10
1.1 Problematización.....	10
1.2 Justificación.	11
1.3 Objetivos	11
1.3.1 Objetivo General.....	11
1.3.2 Objetivos específicos	11
CAPITULO 2: CONTEXTUALIZACION TEORICA.....	12
2.1 Marco Conceptual.....	12
2.2 Marco referencial	13
2.2.1 Historia del ICBF	13
2.2.2 Sedes y zonas geográficas	15
2.2.3 Organigrama Centro Zonal Centro.....	16
2.2.4 Mapa de procesos	17
2.2.5 Misión, Visión y objetivos institucionales	17
2.2.6 Objetivos Institucionales:	18
2.2.7 Principios.....	18
2.2.8 Productos y servicios.....	19
2.3 Marco legal	20

CAPITULO 3: CONTEXTUALIZACION METODOLOGICA.....	21
3. Contribución del trabajo	21
3 Resultados obtenidos	21
4 Metodología.....	21
CAPITULO 4: DESARROLLO DEL TRABAJO PRÁCTICA PROFESIONAL	23
5 Actividades realizadas en la práctica profesional.....	23
Conclusiones y lecciones aprendidas.	58
Recomendaciones.	58
ANEXOS	61
Bibliografía.....	¡Error! Marcador no definido.

Tabla de Ilustraciones.

Ilustración 1Fotografía internet: Centro Zonal Centro	15
Ilustración 2Mapa de procesos, Fuente: Gestión de calidad, Intranet ICBF	17
Ilustración 3Fuente Propia: Reunión con las docentes, Municipio de Rosas	25
Ilustración 4Fuente propia: Grupo de docentes, Municipio de Rosas	26
Ilustración 5Fuente propia: Visita a Hogar comunitario, Vereda la Florida- Rosas	26
Ilustración 6Fuente propia: Acompañamiento a supervisores, Vereda la Florida- Rosas	27
Ilustración 7Fuente propia: Reunión madres comunitarias.	27
Ilustración 8Fuente propia: Reunión con madres, Municipio de Rosas.	28
Ilustración 9Fuente propia: Madres comunitarias corregimiento Párraga.....	29
Ilustración 10Fuente propia: Madres comunitarias, Municipio de Cajibío	40
Ilustración 11Fuente propia: Madres comunitarias Municipio de Cajibío	41
Ilustración 12Fuente propia: Trabajo en equipo de madres comunitarias, Municipio de Cajibío.	41
Ilustración 13Fuente propia: Grupo de madres comunitarias Municipio de Cajibío.	42
Ilustración 14Fuente propia: Diligenciamiento de encuestas madres comunitarias, municipio Cajibío	43

INTRODUCCION

El ICBF Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, es una institución de orden nacional, que se crea por medio de la Ley 75 el 3 de diciembre de 1968, por la primera dama Cecilia De La Fuente de Lleras, con una gran intención de ayuda y solidaridad que era amparar y proteger a los niños del país. El ICBF con el pasar de los años ha ido creciendo y se ha ido modificando y sigue con esta labor en el país. Hoy en día se cuenta con 209 sedes en toda Colombia donde se atienden día a día casos relacionados con la primera infancia, niñez y adolescencia.

Como institución pública del país cuenta con una nómina de personal demasiado grande, la cual permite ingresar a trabajar a los mejores por medio de concurso de méritos y el resto por preferencia y elección política. El caso de la presente fue entrar al ICBF por medio del programa Estado Joven, que lo realiza la caja de compensación Comfacauca por medio de un concurso para estudiantes de últimos semestres que deseen realizar su pasantía en estas empresas públicas.

El Centro Zonal asignado para realizar esta pasantía fue el Centro Zonal Centro de Popayán, donde se vinculó a la estudiante en la parte de Primera Infancia, para realizar trabajos en el proceso de prevención y protección. En esta área del Centro Zonal se efectuaron labores de apoyo técnico y gestión de información, asimismo se trabajó arduamente de la mano de las Madres Comunitarias de los Hogares de Bienestar, realizando un acompañamiento en todos los requerimientos y exigencias que ellas tenían dependiendo de sus contratos con el ICBF.

El instituto siempre realiza un seguimiento especial, para evidenciar el buen trato de los niños en los hogares, las condiciones óptimas, el desarrollo normal y saludable, la documentación y parte legal al día, entre otras exigencias que son evaluadas por medio de visitas de supervisión.

Finalmente se pretende mejorar un paso del proceso de acompañamiento hacia las madres comunitarias dentro del proceso de promoción y prevención en una de las Asociaciones de Hogares Comunitarios de Bienestar que pertenecen al Centro Zonal.

CAPITULO 1: CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO

1.1 Problematización.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es una de las entidades públicas más reconocidas del país, encargada de velar por la protección y prevención de la primera infancia, niñez, adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia. El ICBF está dividido en 209 Centros Zonales en todo el país, que geográficamente son los centros de atención, para esta ocasión de centrará este proyecto en el Centro Zonal Centro de Popayán.

El Centro Zonal Centro maneja 8 municipios del departamento del Cauca como son: Piendamó, Morales, el Tambo, la Sierra, Cajibío, Timbío, Sotará y Rosas; quien es el encargado de definir lineamientos para lleva a cabo la detección de necesidades asociadas a la primera infancia, niñez y adolescencia. Se realizaron estudios y análisis que permitieron mantener el flujo de información actualizada para realizar el proceso de atenciones previas.

Dentro del Centro Zonal se cuenta con alrededor de 25 Asociaciones, cada asociación es la encargada de responder por los hogares comunitarios el cual fluctúa entre (5-17) hogares, los cuales deben presentar mensualmente ciertas obligaciones ante el ICBF por el compromiso que tienen con él.

Entre las obligaciones necesarias y más urgentes estaban unos documentos e información sencillos de diligenciar, solo que la intranet del ICBF maneja unos formatos que para la mayoría de las madres comunitarias se dificulta diligenciar por si solas, porque no tienen la capacitación técnica para procesar dicha información y por ello deben acudir a terceros y pagar por la realización de estos documentos, ellas pagan cierta cantidad de dinero para que les realicen la documentación requerida y este pago se realiza por cada niño o niña del hogar, lo cual si se es consciente de ello sería un dinero considerable. Todo esto lo hacen para no presentar requerimientos; los requerimientos son "llamados de atención " que se expresan de manera escrita nombrando las cláusulas contractuales según el contrato que ellos tienen, en lo cual se les da un plazo para contestar dicho requerimiento y tengan la posibilidad de subsanarlo, por lo cual si no se logra mejorar y reparar dichos requerimientos, comienza el proceso penal. También ocurre que cuando se les realiza requerimientos a los hogares se atrasan los desembolsos del dinero que reciben para su

funcionamiento, por lo que se presentan incumplimientos para pagos de las madres comunitarias, y esto desencadena una serie adicional de problemas.

1.2 Justificación.

Para justificar lo anterior, se expresa que se observó y constató que muchas madres comunitarias de los diferentes hogares no tienen una comprensión clara de la forma como se debe diligenciar y capturar la información de las fichas y formatos que deben presentar en el ICBF, por lo cual no pueden desempeñar por sí solas los roles de algunas funciones que como madres comunitarias deben cumplir ante él, algunas de estas obligaciones deben ser entregadas mes a mes, otras se realizan cada 3 meses y otras de 6 meses en adelante. Esta problemática de aprendizaje y conocimiento de las madres ha desencadenado una serie de dificultades al momento de cumplir con unos objetivos y documentos con el ICBF y se llegó a considerar que si se realiza un instructivo o instrumento más detallado, claro y asequible para las madres quizá ellas puedan por sí solas desarrollar los documentos nombrados, por lo cual con la ayuda de una capacitación y explicación del mismo que se propuso anteriormente, todas las asociaciones podrían realizar estos trabajos desde cada hogar o lugar de residencia, porque ya tendrían las pautas a seguir y la información necesaria.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General.

Brindar acompañamiento técnico a las actividades de supervisión en primera infancia, realizadas en el Centro Zonal Centro.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un levantamiento y sistematización de la información de gestión de los hogares comunitarios a cargo de las asociaciones del Centro Zonal Centro.
- Diseñar un instructivo más claro y detallado para el diligenciamiento de las fichas de caracterización de los niños de los hogares por parte de las madres comunitarias.

- Realizar una prueba piloto del instructivo por medio de una capacitación a las Madres Comunitarias de una asociación del municipio de Cajibío.

CAPITULO 2: CONTEXTUALIZACION TEORICA

2.1 Marco Conceptual

La eficiencia administrativa dentro de una organización es uno de los pilares fundamentales para llevar a cabo su desarrollo, tener una eficiencia óptima dentro de la organización permite aprovechar al máximo los recursos de la misma y lograr los mejores resultados cuando van encaminados en función de algo. Para Reinaldo O. Da Silva, la eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada" (Reinaldo, 2011)

De manera análoga dentro del funcionamiento de las organizaciones se desglosan unos procesos y procedimientos que son clave para el avance del funcionamiento, por lo cual según Prieto (1997), "es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También se lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera". (Referencia, (S.f.)) Entonces, se entenderá por procedimiento a la forma de ejecutar las actividades planteadas en algún manual a manera de proceso o ciclo, llevando un orden y coordinación tanto de empleados y sus funciones.

Los instrumentos dentro de las organizaciones son herramientas que sirven como guía y van dirigidas o encaminadas hacia un objetivo, y facilitan la explicación y entendimiento para funcionarios de los procesos y procedimientos que llevan a cabo, es por esto que se deben tener en cuenta en las organizaciones porque contribuyen al mejoramiento del día a día.

En otras palabras, lo ideal de los instructivos sería que se realice un acompañamiento por medio de exposiciones o capacitaciones de los mismos para mayor entendimiento. Se ha tomado un concepto que dice que: "La capacitación según "Chiavenato" es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren

conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2007)

A partir de entonces, según lo define Isabel García, el aprendizaje es todo aquel conocimiento que se adquiere a partir de las cosas que nos suceden en la vida diaria, de este modo se adquieren conocimientos, habilidades, etc. Esto se consigue a través de tres métodos diferentes entre sí, la experiencia, la instrucción y la observación. (Isabel García, 2012)

Y en adición, según Patricia Duce una de las cosas que influye considerablemente en el aprendizaje es la interacción con el medio, con los demás individuos, estos elementos modifican nuestra experiencia, y por ende nuestra forma de analizar y apropiarnos de la información. A través del aprendizaje un individuo puede adaptarse al entorno y responder frente a los cambios y acciones que se desarrollan a su alrededor, cambiando si es esto necesario para subsistir. (Gardey, 2012)

Por último se menciona a Deming, nombrado un maestro de la Calidad y resaltando uno de sus grandes aportes que es la mejora continua, de lo cual se destaca que el ser constantes y disciplinados en algo, nos lleva a la excelencia, al igual que establecer el entrenamiento de habilidades permite ser competitivos y mejorar la calidad. En el Instituto Colombiano todos los procesos y procedimientos se rigen en normas basadas en la calidad, lo cual busca siempre realizar su ejercicio de la mejor manera para con los usuarios y en especial brindar el bienestar permanente de los niños del país mediante el proceso adecuado de la calidad, que es el planear, el hacer, el verificar y el actuar.

2.2 Marco referencial

2.2.1 Historia del ICBF

Para recrear la historia del ICBF se tomó la siguiente información de la intranet del ICBF y se presenta a continuación:

“Cecilia De La Fuente de Lleras.

El Gobierno de Carlos Lleras Restrepo inicia una política para el bienestar de las comunidades. Su esposa, Cecilia De la Fuente de Lleras, inspirada en su propia experiencia de vida, fue determinante para el desarrollo de esa política en pro de la niñez desamparada. Su preocupación como Primera Dama de la Nación fue la protección de la niñez menos favorecida del País. Dedicó todos los años que duró la presidencia de Carlos Lleras Restrepo a la creación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para la protección de la infancia desamparada. El Instituto inicia con la sanción de la Ley 75 el 3 de diciembre de 1968, en el Palacio de San Carlos, con la firma del Presidente de la República, Carlos Lleras Restrepo.

Según recuerda Rafael Rico Tovar, el servidor público jubilado más antiguo del ICBF, el presidente Lleras Restrepo afirmó que a partir de la creación del Instituto, ningún colombiano podría existir sin padre conocido, a la vez que se debía impulsar los programas de nutrición en los primeros 7 años de vida de los niños y niñas, fundamentales, según estudios de los profesionales de la materia, para el resto de su vida.

El ICBF nace en 1968, con la aprobación del proyecto de la Ley 75, en los debates en el Senado y la Cámara de Representantes. La primera sede del Instituto funcionó en la Calle 16 No. 4 -75 en el centro de Bogotá, en unas instalaciones que se le alquilaron al Instituto Colombiano de Estudios Sociales. El ICBF integró al entonces Instituto Nacional de Nutrición y la Dirección de Menores del Ministerio de Justicia, para atender a la población que vivía en la más profunda vulnerabilidad, en medio de la desigualdad social y el surgimiento de movimientos guerrilleros.

Para los años 70, en Colombia no existía un modelo estatal para la atención y educación de la población menor de 7 años, hoy llamada: Primera Infancia. Por recomendación de una misión de la Organización Mundial de la Salud, en 1970 el gobierno establece en el ICBF un programa dirigido a la atención integral de los niños en edad preescolar, que a la vez promoviera la estabilidad familiar. El programa coordinaba los servicios de nutrición, salud, educación, promoción social y protección legal, y debía dirigirse a los sectores más pobres de ciudades y campos. Así nacen los "Hogares Infantiles", antes conocidos como CAIFS: Centros de Atención Integrales al Preescolar.

En 1979 el investigador en nutrición y posterior Director del ICBF, Roberto Rueda Williamson, recordado como el padre de la Bienestarina, desarrolló esta fórmula y marca propia del ICBF, con la que se alimentan millones de personas en el País.”

2.2.2 Sedes y zonas geográficas

En la Intranet o página del ICBF se manifiesta que: “El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, es la entidad del estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, llegando a más de 8 millones de colombianos con sus programas, estrategias y servicios de atención con 33 sedes regionales y 211 centros zonales en todo el país.”

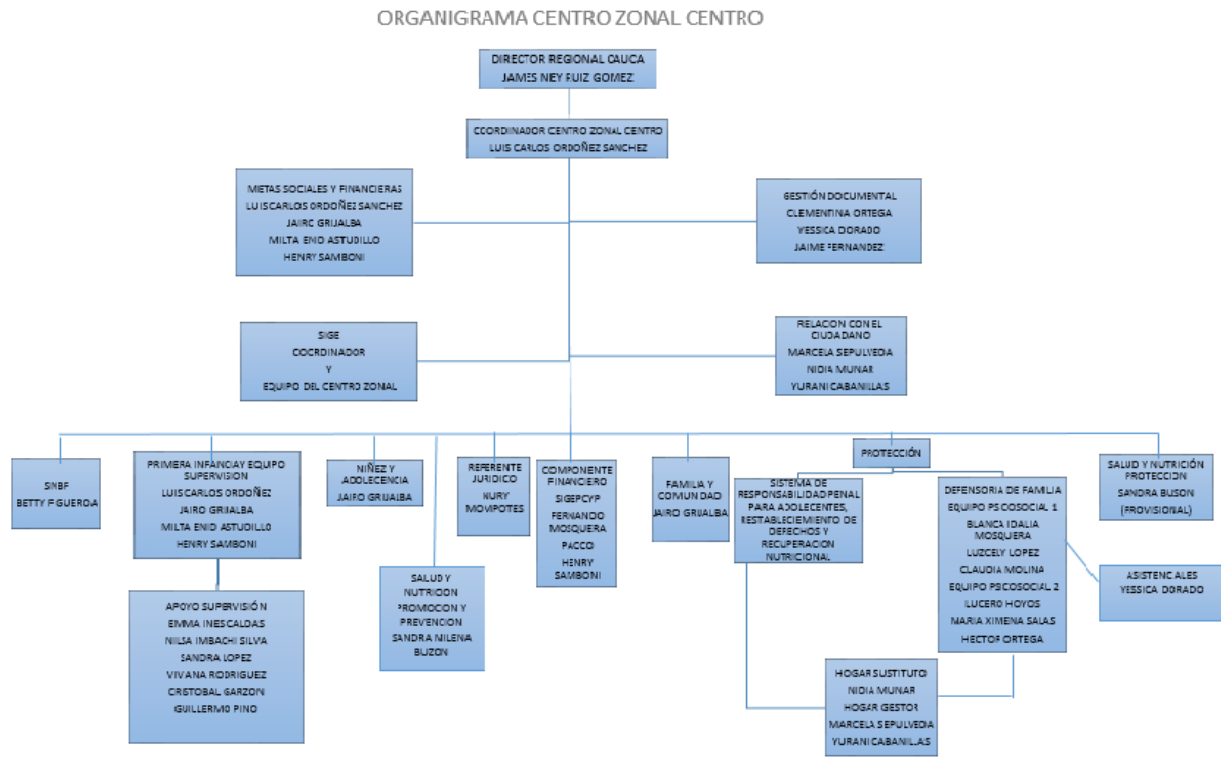
Entre las direcciones regionales y centros zonales del ICBF en Colombia en el departamento del Cauca o regional Cauca se cuenta con 7 Centros Zonales: Centro Zonal Centro, CZ Costa Pacífica, CZ Indígena, CZ Macizo Colombiano, CZ Norte, CZ Popayán y CZ Sur.

El proyecto se realizará en el Centro Zonal Centro el cual está ubicado en el departamento del Cauca, ciudad de Popayán, barrio Santa Elena. Dirección: Calle6 Carrera 26



Ilustración 1 Fotografía internet: Centro Zonal Centro

2.2.3 Organigrama Centro Zonal Centro



2.2.4 Mapa de procesos



Ilustración 2 Mapa de procesos, Fuente: Gestión de calidad, Intranet ICBF

El anterior mapa de procesos ilustra que el ICBF maneja cuatro procedimientos principales, como son: proceso estratégico, proceso misional, proceso de apoyo y proceso de evaluación, para lo cual se desglosan otras programaciones que complementan el funcionamiento, en el gráfico se evidencian y diferencian los procesos por colores.

2.2.5 Misión, Visión y objetivos institucionales

Misión: Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.

Visión: Cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa.

2.2.6 Objetivos Institucionales:

- Ampliar cobertura y mejorar calidad en la atención integral a la primera infancia.
- Promover los Derechos de los niños, niñas y adolescentes y prevenir los riesgos o amenazas de vulneración de los mismos.
- Fortalecer con las familias y comunidades las capacidades para promover su desarrollo, fortalecer sus vínculos de cuidado mutuo y prevenir la violencia intrafamiliar y de género.
- Promover la seguridad alimentaria y nutricional en el desarrollo de la primera infancia, los niños, niñas y adolescente y la familia.
- Garantizar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes en coordinación con las instancias del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
- Lograr una adecuada y eficiente gestión institucional a través de la articulación entre servidores, áreas y niveles territoriales; el apoyo administrativo a los procesos misionales, la apropiación de una cultura de la evaluación y la optimización del uso de los recursos.

2.2.7 Principios

Principios:

- Trascenderse a sí mismo frente al interés superior de los niños y niñas, priorizando su voz.
- Amor por las familias y comunidades.
- Somos disciplinados en todo lo que hacemos.
- Damos más del 100%, innovamos y compartimos el conocimiento.
- Actuamos con patriotismo y no aceptamos lo inaceptable.
- Trabajamos con alegría y respetamos la voz de los demás.
- Vivimos una vida equilibrada.

2.2.8 Productos y servicios

Programas y estrategias de bienestar. Más adelante se muestra los programas de atención.

Primera Infancia

De Cero a Siempre

Estrategia Fiesta de la Lectura

Protección

Programa de Adopciones

Sistema de Responsabilidad Penal - SRPA

Proyecto Sueños

Programas Especializados y Otras Estrategias

Filiación - Pruebas de ADN

Nutrición

Bienestarina Más ® y Otros Alimentos de Alto Valor Nutricional

Política Seguridad Alimentaria

Estrategia de Recuperación Nutricional

Encuesta Nacional de Situación Nutricional

Educación Alimentaria y Nutricional

Tabla de Composición de Alimentos colombiana

Hoja de Balance de Alimentos Colombianos

Niñez y Adolescencia

Programa Generaciones con Bienestar

Prevención de Embarazo en Adolescentes

Acciones Masivas de Alto Impacto Social

Líneas de Prevención en niños, niñas y adolescentes

Escuela de Padres y Cuidadores

2.3 Marco legal

Por medio de la ley 489 de 1998 que dice: “Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública” se rigen unas pautas que definen lineamientos para llevar a cabo el ejercicio en el Instituto.

Asimismo la Ley 1098 DE 2006 “Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, el cual tiene por objeto establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en la Constitución Política y en las leyes, así como su restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado” se busca lograr el cumplimiento de los derechos humanos, como derechos esenciales de vida los cuales van enfocados a los más vulnerables como son los niños y adolescentes, que por medio de las entidades públicas y programas de las mismas buscan sean respetados y cumplidos.

De manera análoga la Ley 87 de 1993 “Reglamenta el Sistema Integrado de Control Interno a ser aplicado en todos los organismos y entidades de las Ramas del Poder Público” se referencia un poco a la manera de operación de esta entidad pública, la cual debe cumplir con unos reglamentos y características al igual que las demás que se regulan para coincidir con ese mismo sistema que maneja el sector público.

CAPITULO 3: CONTEXTUALIZACION METODOLOGICA

3. Contribución del trabajo

Se brindó apoyo técnico para sistematizar la información de gestión del Centro Zonal en relación a primera infancia por medio de un acompañamiento a las actividades diarias que se realizaban, dichas actividades y tareas iban encaminadas al adecuado proceso de gestión en primera infancia; además de dejar una herramienta útil como lo es el instructivo para las madres comunitarias y enseñar el proceso y diligenciamiento de las fichas de caracterización; se logró un trabajo en equipo con las madres que mediante una capacitación; se proporcionó información y conocimiento, apoyados en el instrumento factible, y detallado para las madres de las asociaciones prestadoras de servicio, para que ellas mismas puedan diligenciar los documentos sin necesidad de terceros, logrando de esta manera un trabajo óptimo en el cumplimiento de sus obligaciones.

3 Resultados obtenidos

Se contribuyó al buen rendimiento de la gestión del funcionamiento del Centro Zonal por medio del apoyo técnico y operativo, conjuntamente de mejorar y facilitar el trabajo que realizan las madres de las diferentes asociaciones del Centro Zonal Centro, al momento que se deja una herramienta como es el instructivo guía, acompañado de una prueba piloto, que inicialmente se aplicó a un grupo pequeño de madres del municipio de Cajibío, donde se espera que las Madres Comunitarias de los Hogares aprendan a utilizar las herramientas digitales y computacionales para que de esta manera puedan cumplir con las labores que el ICBF les exige por ser madres comunitarias.

4 Metodología

La metodología se llevó a cabo de la siguiente manera:

- En primera instancia, se realizó un diagnóstico del entorno laboral, aplicando la observación directa para detectar las debilidades y problemas que se estaban presentando en el instituto.
- Seguidamente, se dialogó con la supervisora encargada, mencionando las falencias e inconvenientes encontrados, para lo cual se recibió una inducción rápida sobre las tareas primordiales del momento y posteriormente se inició con el trabajo.
- A continuación, se realizó varias actividades conjuntas que llevaban al desarrollo del apoyo administrativo en la parte de primera infancia, en este caso la práctica fue muy importante porque todo lo que se aprendía se hacía solo de esa manera, y de ese modo se realizó el levantamiento de información.
- Luego del trabajo con las madres comunitarias, se vio la necesidad de crear de un instructivo que fuera más claro y entendible para ellas, en el tema de las fichas de caracterización, ya que en la intranet del ICBF se había mostrado uno, pero se encontró confusión por parte de las madres comunitarias, para lo cual se propuso y puso en práctica la creación del instructivo.
- Por último y después de la aprobación del instructivo, se realizaron encuentros con las madres para su debida socialización, se realizó una prueba piloto, conjuntamente de un trabajo en equipo con ellas y se entregaron resultados.

CAPITULO 4: DESARROLLO DEL TRABAJO PRÁCTICA PROFESIONAL

5 Actividades realizadas en la práctica profesional.

Las actividades que se realizaron dentro de la práctica profesional se enmarcaron en los objetivos específicos y otras sub tareas que se crearon para administrar mejor el tiempo y desempeño de la práctica. A continuación se nombran los objetivos y las sub tareas.

Objetivo 1: Realizar un levantamiento y sistematización de la información de gestión de los hogares comunitarios a cargo de las asociaciones del Centro Zonal Centro.

En seguida se describen y evidencian las actividades que se realizaron dentro del levantamiento y sistematización de información:

- ✓ Recopilación de información, acopio y registro de fuentes: Para realizar la recopilación de información necesaria para llevar a cabo el proyecto se inició realizando un diagnóstico y estudio del entorno laboral, debido a que se trató de una institución pública se cabe resaltar que la información que se manejaba era confidencial, puesto que no todo mundo podía saberla; se recolectaba información y datos de diversos municipios y sectores del departamento del Cauca pero esta no podía ser vulnerada por cualquier persona solo por personas autorizadas, en el momento de realizar la pasantía la presente estudiante manejaba esa información para realizar labores correspondientes al apoyo administrativo de atención a primera infancia, de manera que se acopió gran cantidad de información correspondiente a usuarios pero que se trabajó para el bienestar de los mismos, de esta manera se aprendió a manejar algunas herramientas y programas que llevaban a cabo los procesos de la administración.
- ✓ Dentro del apoyo operativo se realizó el descargue de actas de visitas de supervisión para los supervisores del Centro Zonal, luego se hizo la recepción de dichas visitas en físico y se digitalizó la información para llevar a cabo el proceso de registro y control en el sistema.
- ✓ Se realizaron actas de cierres de los Hogares de Bienestar en sus diferentes modalidades, las cuales cambiaban sus formatos dependiendo de los contratos; para ello, inicialmente se

debía atender amablemente a los usuarios, enseguida se recibía la documentación requerida, se revisaba las actas en físico las cuales habían sido diligenciadas anteriormente y se chequeaba si se cumplía con las obligaciones; las obligaciones que no se habían cumplido tenían inconvenientes, y debían ser llevadas en medios magnéticos o sea memorias o Cds. Las evidencias que las habían subsanado, a continuación, se las debía quemar en otro Cd debidamente renombrado y numerado, se hacían escanners de todos esos documentos, se realizaba una nueva acta subsanando lo anterior con las evidencias que se presentaban, se realizaba otro memorando, se diligenciaba las firmas de los encargados, en ese caso eran el supervisor y el coordinador del Centro Zonal, luego era llevado a radicación y por último se guardaba una copia en archivo, otro era llevado a jurídica y el otro se entregaba al usuario que se atendía.

- ✓ También se hizo revisiones del RAM (Registro de Asistencia Mensual) este registro se realizaba para todos los niños de los programas que brindaba el ICBF, las 25 asociaciones debían presentarlas mes a mes al instituto, y se debía revisar el completo y correcto diligenciamiento de ellas.
- ✓ Del mismo modo se realizó la digitalización de documentos relacionados a la atención a primera infancia y se redactaban correos para el envío de los documentos.
- ✓ De igual manera se realizaron las dotaciones de las diferentes asociaciones, estas fueron de las actividades más tediosas que se encontraban ahí puesto que para llevar a cabo este proceso hasta su fin dependía de la disposición de tiempo de las asociaciones, el supervisor y coordinador del centro zonal, si no se contaba con esto y la información necesaria bien diligenciada este proceso siempre era un caos. Primeramente porque la información que se pedía en el instituto no era entregada de forma completa, también se presentaban documentos con errores que eran devueltos para su debida corrección y esto tomaba tiempo en regresar nuevamente los documentos lo que hacía que el proceso se aplazara. Para realizar las dotaciones de los Hogares, se necesitaban documentos como: facturas de compra, comprobantes de pago, certificados por parte del supervisor, actas de recibido, y actas de

entrega, formatos de distribución individual, y formatos de plan de asignación los cuales eran creados y diligenciados por la pasante.

- ✓ Se realizaron reuniones de comité, donde se hizo presencia para diligenciar las actas correspondientes, acompañada de los supervisores y el Coordinador del Centro Zonal Centro, se debían redactar dichas actas de comité, recoger las respectivas firmas y realizar el radicado.
- ✓ También se llevaron a cabo acompañamientos al grupo de supervisión a los diferentes municipios y veredas donde se encontraban los Hogares, para colaborar con la revisión y diligenciamiento de los documentos respectivos, entre las visitas realizadas estuvieron los municipios de Rosas, vereda la Florida y Párraga, Timbío, Cajibío vereda Cenegueta. Se muestran algunas fotografías donde se realizaron las reuniones con las madres comunitarias para desarrollar las actividades correspondientes a las visitas y otras de encuentros con las docentes en un punto central.



Ilustración 3 Fuente Propia: Reunión con las docentes, Municipio de Rosas



Ilustración 4 Fuente propia: Grupo de docentes, Municipio de Rosas



Ilustración 5 Fuente propia: Visita a Hogar comunitario, Vereda la Florida- Rosas



Ilustración 6 Fuente propia: Acompañamiento a supervisores, Vereda la Florida- Rosas



Ilustración 7 Fuente propia: Reunión madres comunitarias.

- ✓ Se trabajó arduamente en el Archivo de la dependencia de Jurídica y de Primera Infancia, para llevar a cabo la organización de los archivos que reposaban en esos lugares, se folió documentos de las carpetas de las diferentes asociaciones y se renombró varias cajas.
- ✓ Se realizaron visitas de campo a los Hogares a manera de control y otras veces por capacitaciones acompañada del coordinador o un supervisor encargado.



Ilustración 8 Fuente propia: Reunión con madres, Municipio de Rosas.



Ilustración 9 Fuente propia: Madres comunitarias corregimiento Párraga

- ✓ Entre otras actividades conexas que se realizaron están: revisión de actas, creación de documentos de parafiscales, memorandos, descargue de formatos, y atención a usuarios.

Como resultado del primer objetivo se tuvo recolección de información y conocimiento de las diferentes asociaciones y hogares comunitarios, lo cual fue fundamental en el proceso de la práctica laboral, puesto que se debía estar enterado de con quien se iba a trabajar, y esas fueron las unidades de estudio y que mejor manera de estar presente en ellas, y conocer de cerca su funcionamiento, además de apoyar las actividades que ellas realizaban y colaborar en su desarrollo.

Objetivo 2: Diseñar un instructivo más claro y detallado para el diligenciamiento de las fichas de caracterización de los niños de los hogares por parte de las madres comunitarias.

- ✓ Se pensó en la creación y diseño de un nuevo instructivo sobre las fichas de caracterización, debido a que no se encontraba uno que estuviera en uso para las madres comunitarias, el cual les facilite su diligenciamiento y creación del mismo. Por eso se presenta a continuación el diseño del instructivo creado.

Instructivo Fichas de Caracterización Socio-familiar.

Una de las falencias o dificultades que se presenta en el ICBF es la complejidad del manejo en algunos instructivos de formatos del instituto, los cuales son de carácter importante y de entrega inmediata en el diligenciamiento para las diferentes unidades de servicio. Un claro ejemplo de lo que se quiere mencionar es las fichas de caracterización socio-familiar, que son formatos que se encuentran en la intranet, en un archivo de Excel, el cual debe ser diligenciado por las madres comunitarias y entregadas en físico a las correspondientes directivas.


Estas fichas de caracterización se hacen con el fin de realizar un diagnóstico de todos los niños y niñas que están vinculados en los programas del instituto especialmente los niños que están entre la edad de 1 a 5 años y son atendidos por el ICBF. El diagnóstico que se realiza por medio de las fichas es con el fin de mejorar cada día el servicio que se les brinda y se centran en analizar datos así: los datos personales, datos del lugar donde viven, costumbres, datos de los padres, ocupaciones, citas de control y crecimiento, entre otros, los cuales son estudiados y analizados por medio de gráficos que arrojan un diagnóstico que se aplica para realizar el plan de formación de los niños y ajustarse con el servicio que el bienestar les brinda a ellos y a sus padres.

A continuación, se presenta una guía paso a paso para la aplicabilidad con las madres de las diferentes asociaciones, inicialmente se realizará en una asociación a manera de prueba piloto, este paso a paso o instructivo se presenta de manera clara, concisa y entendible.


El instructivo siempre se encontrará en la Intranet del ICBF, (Instituto- Modelo de Operación por Procesos – Mapa de Procesos – Primera Infancia – Formato de Ficha de Caracterización Socio-familiar v4)

PASO 1:


Seleccionar el Modulo I.


	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN FICHA DE CARACTERIZACIÓN SOCIO-FAMILIAR	F1.MO12.PP Versión 4	11/05/2018 Página 1 de 1
	Clasificación de la Información: Pública		

Ficha De Caracterización Socio-Familiar



de cero a Siempre





Registrar Información

Módulo I
 Información Niña/Niño

Módulo II
 Mujer gestante

Módulo III
 Familia

Base de Datos Mod. I
 Información Niña/Niño

Base de Datos Mod. II
 Mujer gestante

Base de Datos Mod. III
 Familia

Cosultar Mod. I - III
 Información Niña/Niño y familia

Cosultar Mod. II
 Mujer gestante

Gráficos Mod. I - III
 Información Niña/Niño y familia


Gráficos Mod. II
 Mujer gestante

¡IMPORTANTE: Para guardar la fidelidad de la información, agradecemos no alterar ni modificar este archivo. Las modificaciones o alteraciones totales o parciales pueden afectar los resultados de este ejercicio de caracterización que se encuentra directamente relacionado con el Sistema de Información de Bienestar Familiar.


Para dar mayor entendimiento al formato presentado por el ICBF para la creación de las fichas de caracterización, se tomó algunos pantallazos, para de esta manera ir indicando por donde deben avanzar las personas que vayan a desarrollar estos formatos sin confundirse y de la manera correcta; en el anterior pantallazo y paso 1, se realizó un recuadro de color verde donde dice módulo 1, que es donde se debe dar clic inicialmente.


PASO 2:


Diligenciar todos los espacios del formato.


Volver a Inicio

MODULO I - INFORMACIÓN DE NIÑAS Y NIÑOS





Ir a Modulo II
 Diligenciar



Ir a Modulo III
 Diligenciar

Fecha de diligenciamiento Inicial 26/06/2018

INFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE SERVICIO

Nombre de la Unidad de Servicio-UDS (a la que asiste la niña o el niño) *	
Código de la UDS en Cuenteame*	
Servicio Prestado en la UDS*	





INFORMACIÓN DEL USUARIO (NIÑA/NIÑO)

Primer Nombre*	
----------------	--

En el paso 2, se dibujaron unas flechas de color verde que señalaban donde se debía diligenciar los datos o información correspondiente al formato, se debía realizar sin dejar ningún espacio en blanco y en el lugar que se muestra en la figura.

PASO 3:

Llegar hasta el final del formato y dar la opción GUARDAR REGISTRO.

SI EL USUARIO RECIBE ALGUNA ATENCIÓN COMPLEMENTARIA EN OTRA ENTIDAD, INDIQUE LO SIGUIENTE	
Atención, ¿Cuál?	
Horario	
Entidad	
Frecuencia	

*Si no recibe atención complementaria en otra entidad, escriba en todos los campos **No aplica***

¿LA PERSONA ENCARGADA PRINCIPALMENTE DEL CUIDADO DE LA NIÑA O NIÑO, REALIZA ALGÚN OTRO TIPO DE ACTIVIDAD?	
SI / NO*	
¿Cuál?*	

*Si no realiza ninguna otra actividad, escriba **No aplica***

ENTIDAD QUE DIAGNOSTICÓ LA DISCAPACIDAD*	





Guardar Registro

Borrar Registro



En el siguiente paso, se dibujó un recuadro verde en la opción Guardar registro que serviría de guía para orientar a las personas que diligencien el formato al igual que se dibujó una flecha de color verde señalando los espacios en blanco que debían ser diligenciados.

Paso 4:

Volver al Inicio y entrar a BASE DE DATOS MOD. I

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	F1.M012.PP	11/05/2018
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN SOCIO-FAMILIAR	Versión 4	Página 1 de 1
Clasificación de la Información: Pública			

Ficha De Caracterización Socio-Familiar

 Registrar Información

Módulo I
Información Niña/Niño

Módulo II
Mujer gestante

Módulo III
Familia

Base de Datos Mod. I
Información Niña/Niño

Base de Datos Mod. II
Mujer gestante

Base de Datos Mod. III
Familia

Cosultar Mod. I - III
Información Niña/Niño y familia

Consultar Mod. II
Mujer gestante




Gráficos Mod. I - III
Información Niña/Niño y familia


Gráficos Mod. II
Mujer gestante

A continuación, se presenta un recuadro de color verde, que indica donde se debe dar clic para seguir con el proceso el cual se denomina Base de Datos Mod. 1, y sirve para verificar que los datos que se está ingresando se han guardado de manera correcta.


PASO 5:

Verificar que se está diligenciando correctamente la información y se guarda en la base de datos.




Base de datos Modulo I


Volver a Inicio

NUIP	Fecha de diligenciamiento Inicial	Nombre de la Unidad de Servicio-UDS (a la que asiste la niña o el niño)	Codigo de la UDS en Cuentame	Servicio Prestado en la UDS	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Tipo de Documento de Identidad	Grupo étnico con el que se autoreconoce la niña o el niño*



En el siguiente paso, como se dijo anteriormente, se permite observar si se ha diligenciado correctamente los datos anteriores, lo cual pueden ser vistos en el orden que muestran las flechas verdes de manera horizontal, en cada campo correspondiente.

PASO 6:

Dar clic en VOLVER A INICIO y realizar el proceso similar con el MODULO III

NUIP	Fecha de diligenciamiento Inicial	Nombre de la Unidad de Servicio-UDS (a la que asiste la niña o el niño)	Codigo de la UDS en Cuentame	Servicio Prestado en la UDS	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Tipo de Documento de Identidad	Grupo étnico con el que se autoreconoce la niña o el niño*

A continuación en el paso 6 se está indicando por medio del recuadro verde que se debe regresar al inicio, dando clic donde se señala para seguir con el paso paso, en seguida se colocó una flecha verde para mayor distinción.

PASO 7:

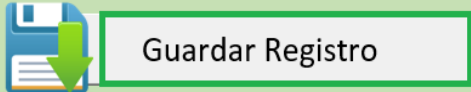
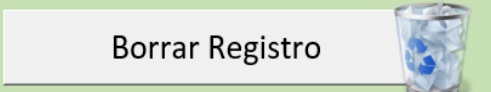
Diligenciar los datos de los padres – (se debe tener en cuenta que se debe escribir el mismo NUIP del niño o niña que se registró anteriormente para que coincidan los datos)

En este pantallazo se adicionó una línea curva de color verde que indica que se debe colocar en ese espacio el número de NUIP de los niños, y este debe ser diligenciado correctamente de modo contrario aparecerá error, también está la representación de una flecha de color verde para ser tenida en cuenta.

PASO 8:

Llegar al final del formato y dar clic en Guardar Registro.


Organización de espacios de la vivienda*		En caso de no ser necesario diligenciar esta casilla, escriba "No Aplica".
Otras rutinas de aseo e higiene*		
Cuidado de mascotas*		
Otro, ¿cuál?		
¿QUE TIPO DE RECONOCIMIENTOS O INCENTIVOS SE LE DAN A LAS NIÑAS O LOS NIÑOS MENORES DE CINCO (5) AÑOS POR SUS LOGROS?		
Le da un regalo*		En caso de no ser necesario diligenciar esta casilla, escriba "No Aplica".
Lo dejan salir a jugar*		
Lo felicitan verbalmente*		
Otro, ¿cuál?		


Como en anteriores gráficos se venía indicando, en este del paso 8 de igual manera se hizo un recuadro verde en una de las opciones que es donde se debe dar clic, en este caso la opción se llama Guardar Registro.


PASO 9:


Volver al inicio y verificar los datos en BASE DE DATOS MOD. III


	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	F1.MO12.PP	11/05/2018
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN SOCIO-FAMILIAR	Versión 4	Pagina 1 de 1
	Clasificación de la Información: Pública		

Ficha De Caracterización Socio-Familiar









Registrar Información

Módulo I
 Información Niña/Niño

Módulo II
 Mujer gestante

Módulo III
 Familia

Base de Datos Mod. I
 Información Niña/Niño

Base de Datos Mod. II
 Mujer gestante



Base de Datos Mod. III
 Familia

Cosultar Mod. I - III
 Información Niña/Niño y familia

Consultar Mod. II
 Mujer gestante

Gráficos Mod. I - III
 Información Niña/Niño y familia

Gráficos Mod. II
 Mujer gestante





En el paso 9 siguiendo con el proceso se da clic en volver a inicio, y se llega al pantallazo principal del formato que es el que se observa, y en seguida se dirige a la opción Base de Datos


Mod III, que está señalada con un recuadro verde y una flecha a su lado, donde se da clic para ingresar.


PASO 10:

Dar clic en GRAFICOS MOD.I-III y empezar a diseñarlos.

	PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	F1.MO12.PP	11/05/2018
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN SOCIO-FAMILIAR	Versión 4	Página 1 de 1
Clasificación de la Información: Pública			

Ficha De Caracterización Socio-Familiar





Registrar Información

Módulo I
Información Niña/Niño

Módulo II
Mujer gestante

Módulo III
Familia

Base de Datos Mod. I
Información Niña/Niño


Base de Datos Mod. II
Mujer gestante

Base de Datos Mod. III
Familia




Cosultar Mod. I - III
Información Niña/Niño y familia

Cosultar Mod. II
Mujer gestante

Gráficos Mod. I - III
Información Niña/Niño y familia



Gráficos Mod. II
Mujer gestante

Después de revisar la base de datos que esta diligenciada en un correcto orden, se vuelve a la pantalla principal y se da clic en la opción que se muestra a continuación, esta es otra parte donde se tendía a tener más errores y confusiones, “los gráficos”, entonces, se indica por medio de un recuadro de color verde y una flecha pequeña al lado que el siguiente paso a seguir es dar clic en Gráficos Mod. I-III

PASO 11:

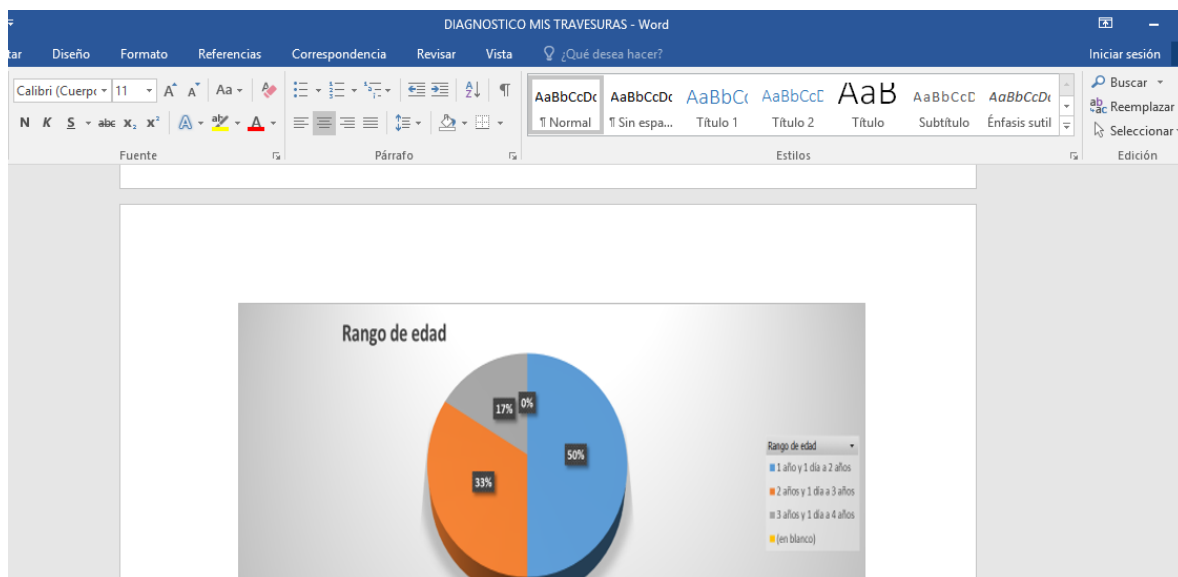
Combinar las variables del lado derecho (flecha azul) y visualizar la gráfica que aparece en el recuadro verde (flecha verde)



En el recuadro que se presenta se observa la imagen de dos flechas, una verde y una de color azul, las cuales fueron creadas con distinción de color para explicar el modo de operación de esta parte del formato. Inicialmente se tiene en cuenta la columna de variables al lado de la flecha azul y luego se sigue con el cuadro de imagen al lado de la flecha verde.

PASO 12:

Copiar el gráfico del recuadro y pegarlo en un Word.



Siguiendo con el paso 12 se muestra la creación de un documento en Word donde se pegó las gráficas que se habían obtenido en el formato de Excel.

PASO 13:

En el mismo formato se corre la barra hacia la derecha y aparecen las variables de los padres para hacer las gráficas correspondientes.

A continuación se muestra una flecha verde que fue dibujada para indicar que se debe deslizar una barra hacia la dirección señalada.

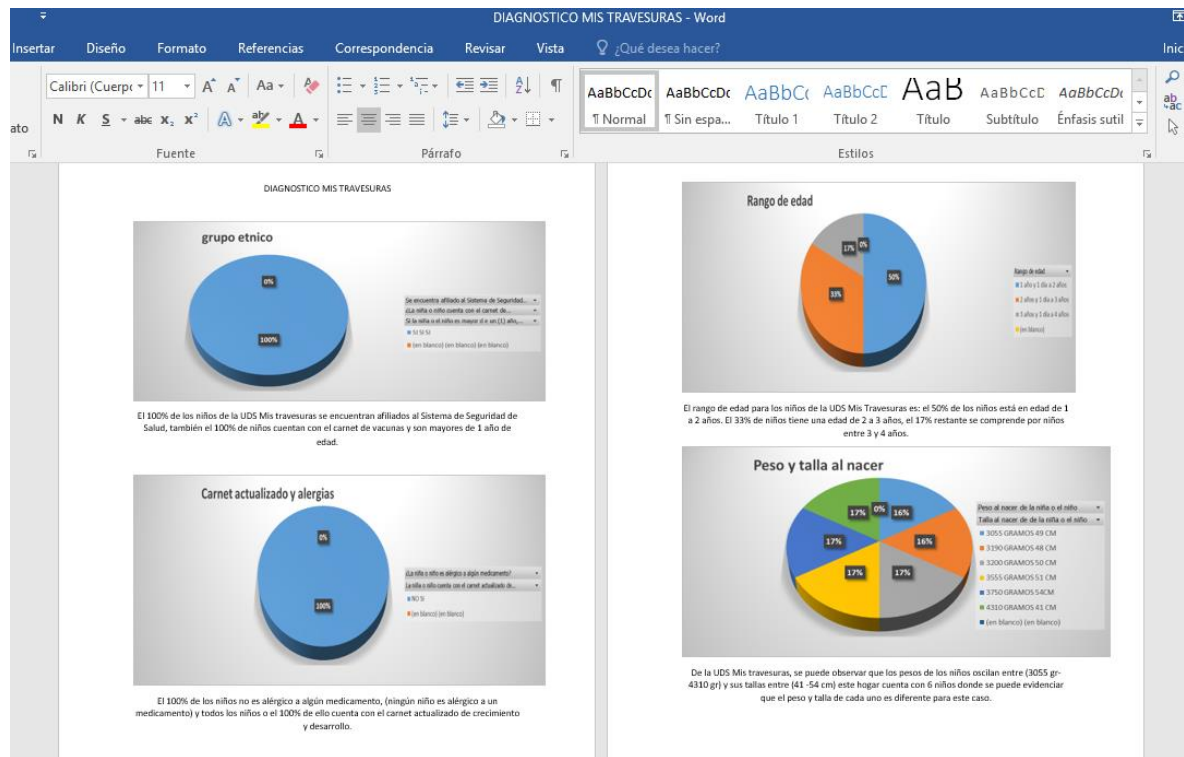
PASO 14:

Se copia la gráfica que aparece en el recuadro (*) después de combinar las variables que están en la columna derecha (flecha azul) y de visualizar la gráfica (estrella).

En este pantallazo se encuentran dos flechas de colores diferentes que difieren simplemente en el orden y aparece una estrella de color amarillo que significa que en esa posición se encontrará una gráfica la cual es copiada y pegada en un documento aparte para realizar el debido diagnóstico.

PASO 15:

Se pega las gráficas en un Word para realizar el respectivo diagnóstico.



Como se mencionó anteriormente simplemente se trata de copiar y pegar la graficas que aparecen en el formato de Excel que prevé el ICBF, después de realizar el debido cruce de variables.

Lo que se obtuvo como resultado después de la aplicación del segundo objetivo fue la creación como anteriormente se observó de un instructivo claro y detallado sobre las fichas de caracterización para las madres comunitarias, para facilitar el diligenciamiento de las mismas. Este instructivo fue entregado a las madres comunitarias para que lo conserven y realicen de manera correcta el diligenciamiento.

Objetivo 3: Realizar una prueba piloto del instructivo por medio de una capacitación a las Madres Comunitarias de una asociación del municipio de Cajibío.

- ✓ Se dejó como evidencia el instructivo guía para las madres a manera de herramienta útil para el Centro Zonal Centro que por medio de una asesoría con la supervisora encargada de primera infancia y tutora se estudió los formatos que aparecían en la intranet antes de escoger el tema que se seleccionaría para realizar dicho instructivo, después de analizar algunas falencias y problemáticas se empieza con el diseño de un instructivo que sirve de guía para las madres donde se facilita el diligenciamiento de su parte para cumplir con las obligaciones contractuales, como se pudo observar anteriormente.
- ✓ En seguida se presenta unas evidencias de la capacitación principal que se realizó con las madres, ya que además de esta se realizaron unos encuentros previos con las madres.



Ilustración 10 Fuente propia: Madres comunitarias, Municipio de Cajibío



Ilustración 11 Fuente propia: Madres comunitarias Municipio de Cajibío



Ilustración 12 Fuente propia: Trabajo en equipo de madres comunitarias, Municipio de Cajibío



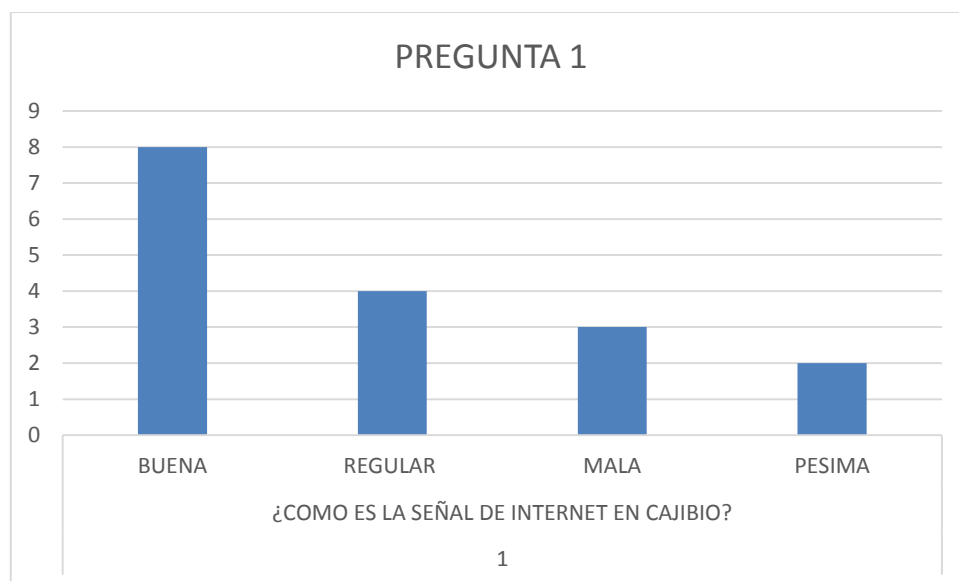
Ilustración 13 Fuente propia: Grupo de madres comunitarias Municipio de Cajibío.

- ✓ Siguiendo lo anterior se crearon dos encuestas para las madres de la asociación de Cenegueta en el municipio de Cajibío que se realizaron antes y después de la explicación y socialización del nuevo instructivo. Las dos encuestas fueron, la primera de percepción que se realizó antes de la capacitación y la segunda de satisfacción para calificar la capacitación de la cual se hizo partícipe anteriormente, todo lo anterior se realizó en el proceso de la prueba piloto.

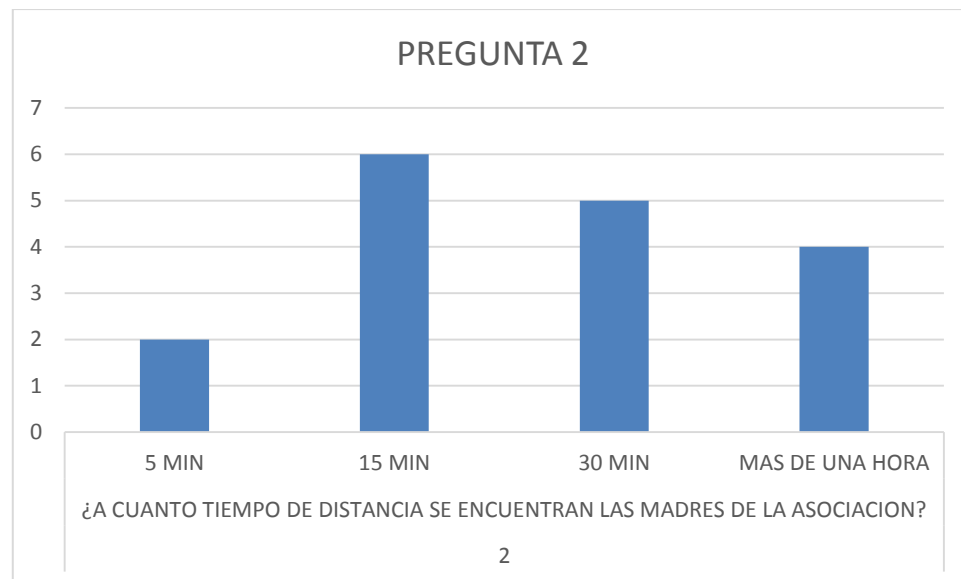


Ilustración 14 Fuente propia: Diligenciamiento de encuestas madres comunitarias, municipio Cajibío

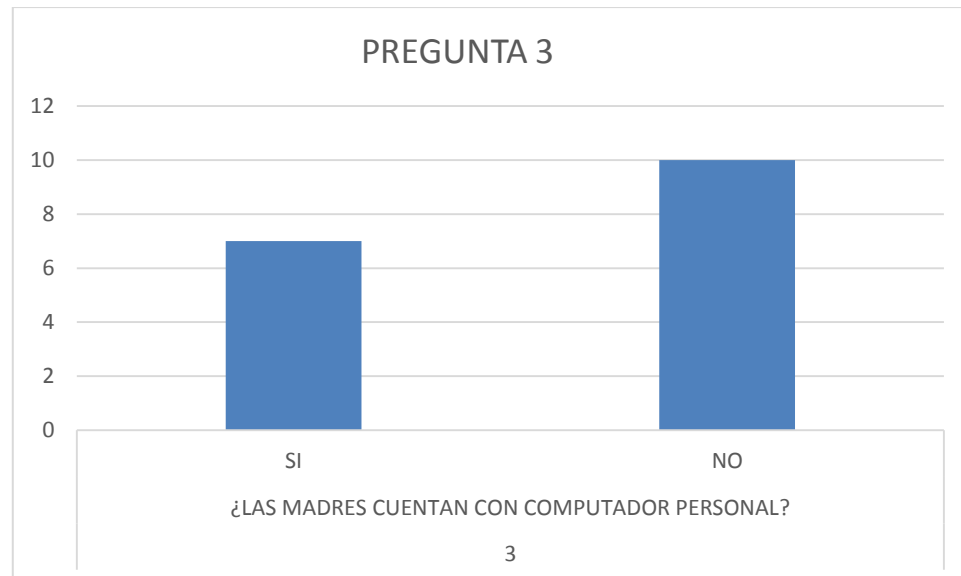
- ✓ A continuación se muestran las gráficas de los resultados de la encuesta de percepción, con su debida explicación y más adelante en el Anexo 1 se encuentra el Formato de la Encuesta de Percepción y como Anexo 2, la tabla de los resultados correspondientes.



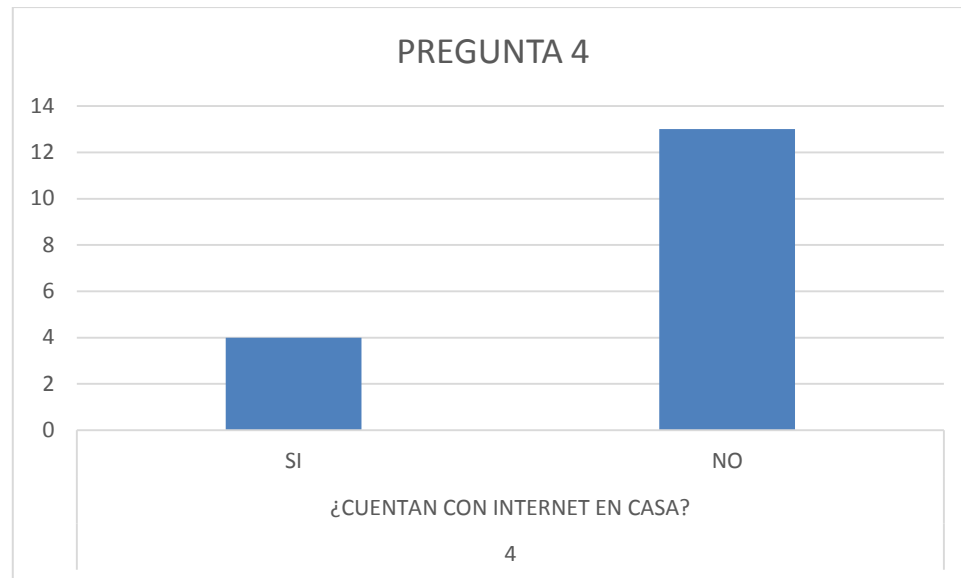
En la primera pregunta de percepción que es sobre la señal en Cajibío, se encontró que menos de la mitad de las madres tenían una buena señal, y la mitad más una madre tenía señal regular, mala y hasta pésima, lo cual demuestra que no es tan mala la respuesta de las madres porque no es obligatoria la señal, para llevar a cabo el diligenciamiento de las fichas de caracterización.



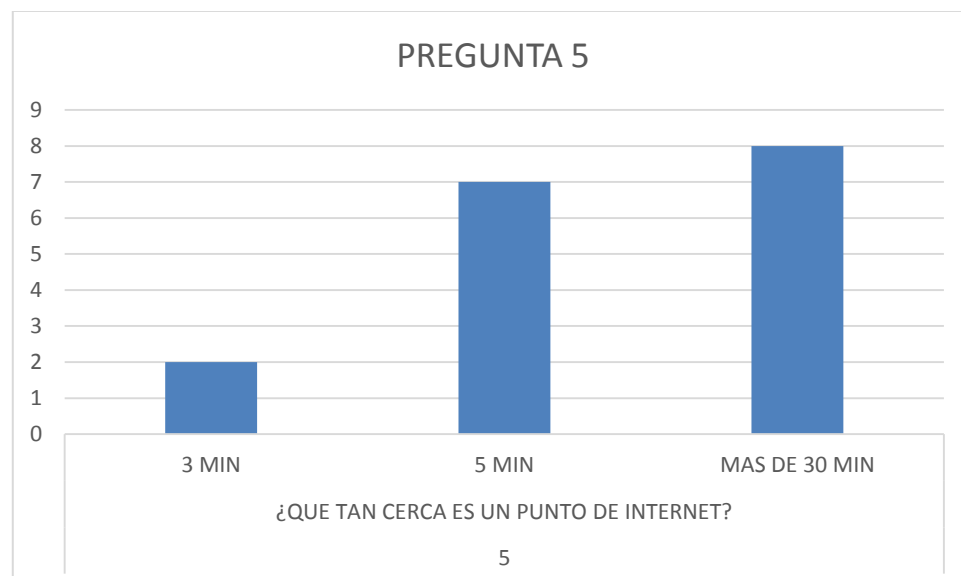
En la segunda pregunta, se busca saber el tiempo de cercanía al que se encuentran las madres comunitarias de la asociación, con el fin de promover el trabajo en equipo y la facilidad de realizar reuniones y capacitaciones, donde se obtuvo como resultado que el 23% de las madres se encuentra en un lugar retirado entre sí, que oscila entre una hora, el 64% se encuentran en una cercanía entre 15 y 30 minutos y el 13% tiene una cercanía de alrededor 5 minutos; que quiere decir que más de la mitad está a una distancia considerable que es 30 minutos o menos, por lo cual si se puede pensar el reuniones de apoyo y trabajo conjunto.



La tercera pregunta se realizó con el fin de tener un sondeo de las madres que tenían un computador personal, con lo que se encontró que el 41% si cuenta con uno de ellos, y el 59% no; mirando las demás asociaciones del Centro Zonal, se encontró en varias asociaciones que solo había un computador por asociación, lo cual era un grave problema porque este equipo es de gran importancia al momento de realizar el diligenciamiento de las fichas que se quiere mostrar con el nuevo instructivo, tomando como referencia esa información del ICBF, este resultado arrojado por las madres de la asociación de Cenegueta es un resultado favorable porque casi la mitad cuenta con equipo, de lo cual se puede fomentar la cooperación y trabajo en equipo puesto que no quedaría tan difícil para realizar el proceso en estudio.

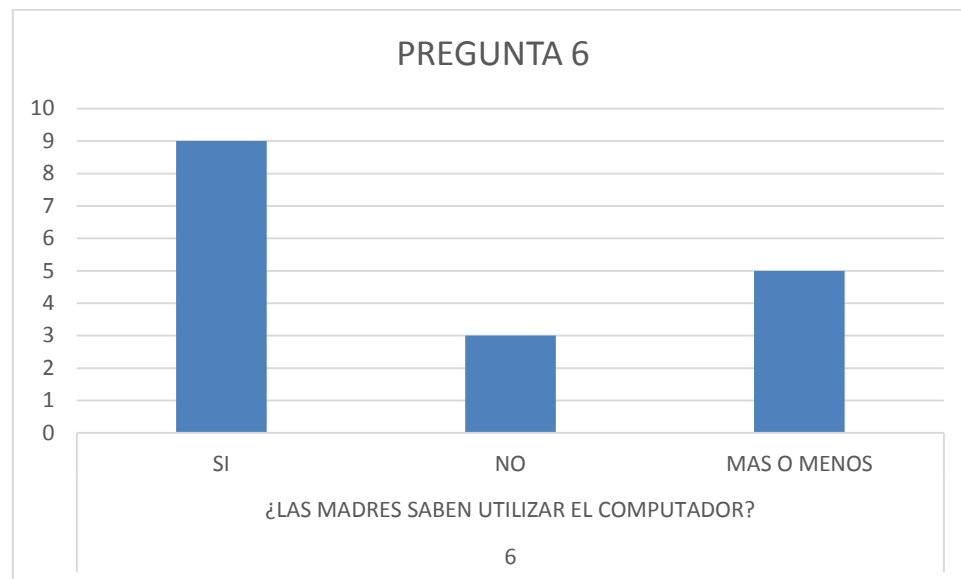


La pregunta cuatro fue: ¿Cuentan con internet en casa? De lo cual el 23% respondió que sí y el 77% respondió que no, como ya se había mencionado el internet no es un impedimento para realizar el diligenciamiento de las fichas, se lo puede realizar de otra manera y quizá más sencilla la cual es por medio de una memoria USB, se realizaba esta pregunta con el fin de tener conocimiento sobre la información de las madres.

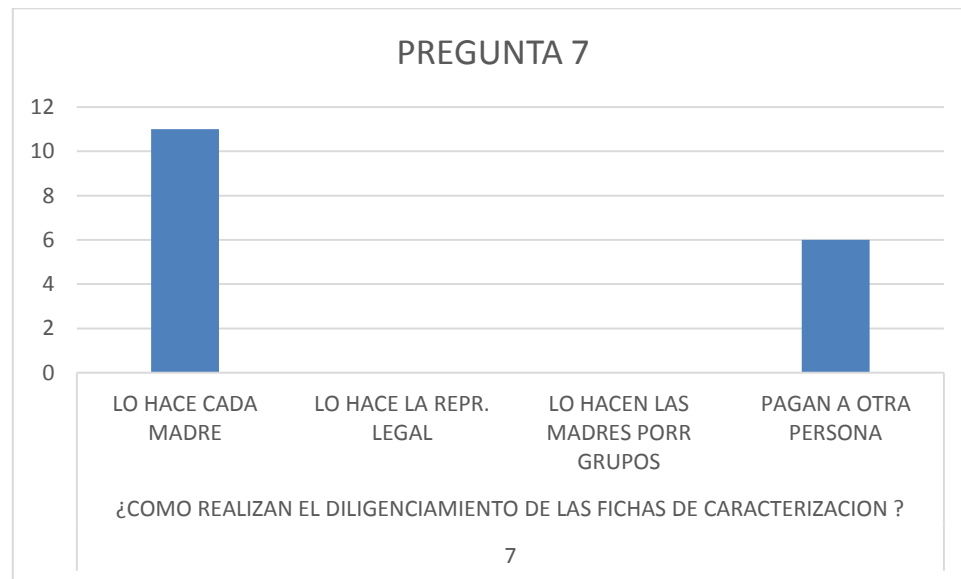


La pregunta cinco se hace de manera similar a la anterior para fortalecer el sondeo de la información de las madres, los resultados que se obtuvieron fueron: el 47% de las madres cuentan

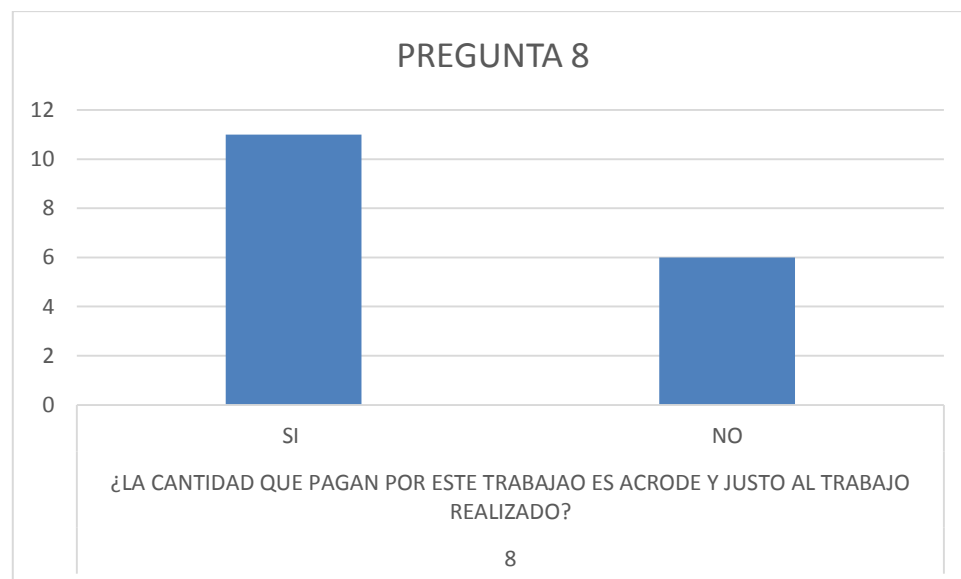
con un punto de internet a más de una hora, lo cual quiere decir que es difícil tener una conexión, y el 53% de las madres tienen mayor cercanía a un punto de internet el cual oscila entre 5 y 3 minutos lo cual es relativamente cerca, esto quiere decir que tienen una opción más para realizar el diligenciamiento, que es ingresar a la página de la intranet del ICBF para descargar el formato y realizar su diligenciamiento, y aunque el resto de las madres no cuenten con un punto cercano de conexión no se les hace imposible el diligenciamiento ya que tienen otro camino a seguir para realizarlo.



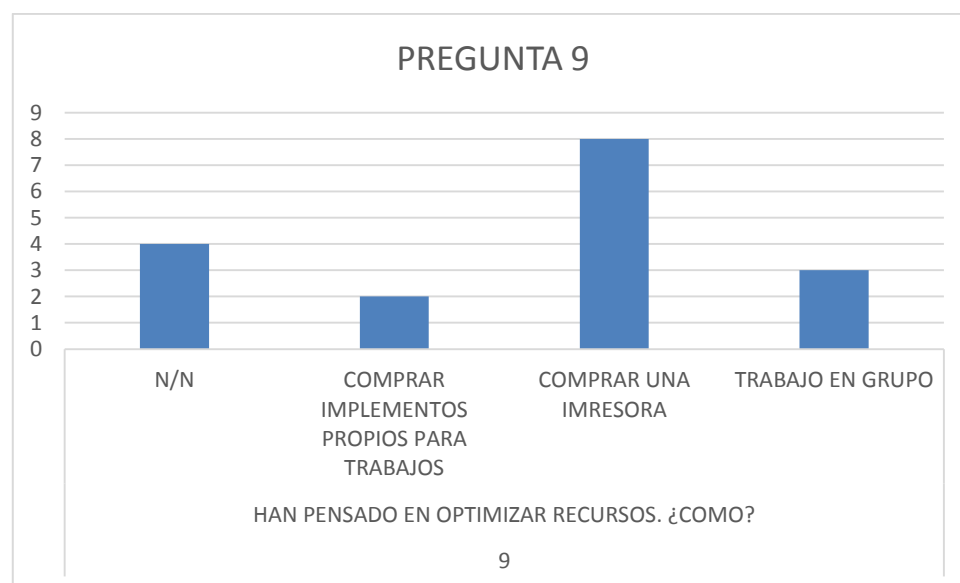
La pregunta seis es una pregunta clave, ya que por medio de ella se puede intuir un porcentaje estimado de las madres que estarían pagando a otras personas por realizar el trabajo, no se asegura eso a ciencia cierta, pero de alguna manera se puede llegar a esa conclusión, como resultados se obtuvo que el 52% si sabe manejar el computador, por consiguiente se supone que esas madres puedan realizar el diligenciamiento de las fichas por si solas, pero se tiene también que casi la otra mitad no lo saben utilizar o lo saben con un nivel muy bajo, cabe resaltar que esta es una de las asociaciones que se encontraba en el centro que estaba mejor organizada, por ello se decidió realizar en este lugar la prueba piloto del instructivo, siguiendo con la explicación la mitad que no sabe utilizarlo puede ser la que esté pagando a terceros por la realización del trabajo que es lo que se quiere minimizar o en su defecto eliminar.



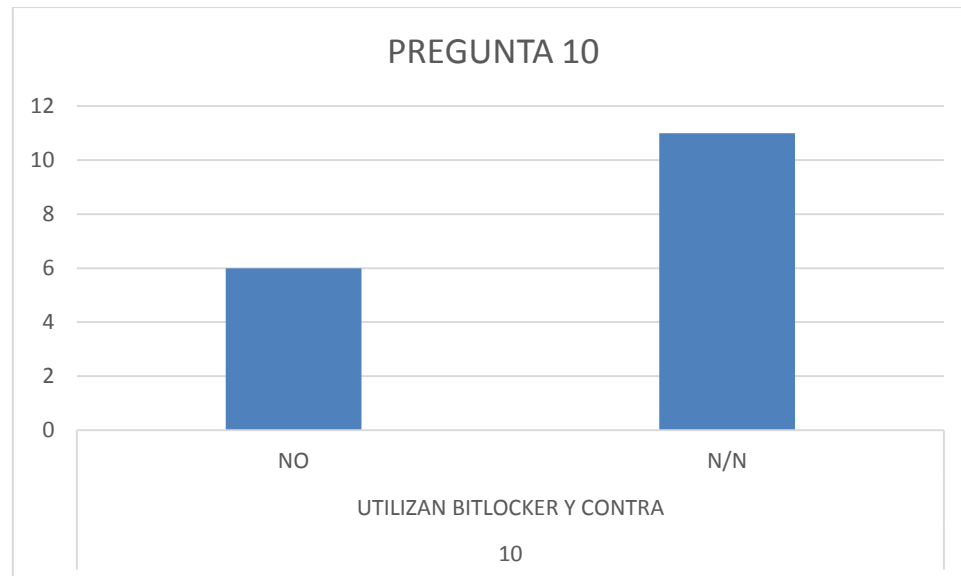
La pregunta siete que va encaminada directamente al problema que se quiere solucionar, donde nos muestra que el 65% de las madres realiza el trabajo por si sola y el 35% restante pagan a una tercera persona por el trabajo; si las madres respondieron con sinceridad se quiere llegar más que todo al grupo del 35% de las madres, para que ellas aprendan a realizar el diligenciamiento y a manejar el formato correspondiente.



La pregunta ocho demuestra que algunas madres para ser más específicas el 35% no está de acuerdo con la cantidad de dinero que se paga a las personas por realizar este trabajo porque es algo elevado, ya que además de diligenciar los formatos se debe realizar un diagnóstico con las respectivas gráficas, que en conjunto tendría un gran extensión del documento el cual debe ser presentado en físico y deben realizar su debida impresión, y que por necesidad deben hacerlo, aunque hay varias razones por las cuales ellas deben pagar el dinero, una de ellas es que no cuentan con un computador personal para realizar el trabajo y la otra porque tienen el computador pero no saben diligenciar el formato.



La pregunta nueve pretende captar las opiniones de las madres comunitarias donde se espera respuestas creativas de como ellas podrían optimizar recursos y en respuesta a ello se tuvo los siguientes resultados: el 17% dijo que si se trabajaba en grupo se podía optimizar el pago a terceros porque se podía colaborar con las compañeras que no tienen computador o no tenían conocimiento para realizar el diligenciamiento del formato, el 11% opinó que para optimizar debían comprar implementos propios para realizar el trabajo, ellas hacían referencia a que las madres que no poseían el computador pudiera adquirir uno de alguna manera que realicen su debido trabajo, y el 47% dijo que sería favorable comprar entre todas las madres una impresora, la cual les disminuiría costos, porque podían entre ellas colaborar a realizar el trabajo entre las que mejor entienden y saben cómo hacerlo e imprimirlo allá mismo en su asociación evitando mayores costos.

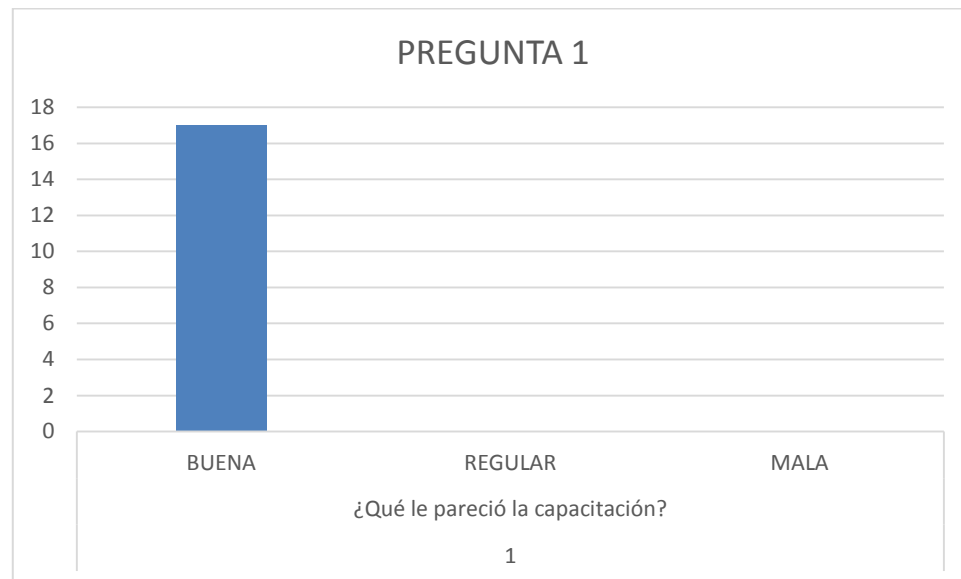


En la pregunta diez que es: ¿ Utilizan BITLOCKER o CONTRA? se encontró que el 35 % no lo utiliza y el 65% no tiene idea de que se trata, lo cual es una respuesta no deseable ya que como se había dicho antes la información que se maneja en el ICBF no puede ser vulnerada o extraviada, es por ello que se debe contar con unas medidas de seguridad al momento que se utiliza las memorias USB, de manera que se las debe encriptar la información, esto permite que el usuario cree una contraseña de su recordación para cada vez que utilice su memoria con los datos sensibles de los niños y padres de familia, no cualquiera pueda ingresar. Después de esta última pregunta y sus resultados, se tiene que para el momento de la capacitación se profundizó y acentúo más acerca de BITLOCKER y CONTRA, que es algo importante a tener en cuenta cuando se utiliza datos personales de los usuarios.

Esta encuesta de percepción se hizo con el fin de explorar el campo de las madres de la asociación de Cenegueta y brindarle mejor acompañamiento en el proceso que se pretende realizar, en este caso la prueba piloto presente de las fichas de caracterización.

Adicionalmente a la encuesta de percepción, se realizó al final de la prueba piloto y socialización del instructivo otra encuesta denominada encuesta de satisfacción para determinar si las madres comunitarias habían entendido la explicación y capacitación.

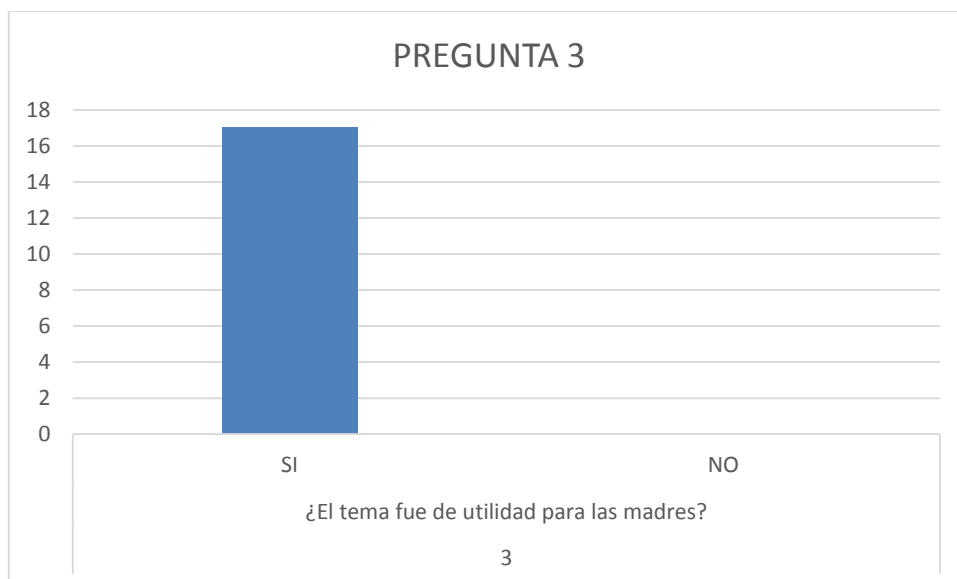
- ✓ A continuación se presenta los resultados de la encuesta de satisfacción que se les realizó al final de la capacitación a las madres comunitarias de Cenegueta, esto se presenta mediante las gráficas de cada pregunta que se hizo y su explicación, con esta encuesta de cierta manera se pretendía calificar el proyecto y el objetivo planteado de la prueba piloto. En el anexo 3, más adelante se encuentra el formato de la encuesta y en el anexo 4 La tabla correspondiente a los resultados de la encuesta.



A la primera pregunta de la encuesta de satisfacción, el 100% las madres respondieron que la capacitación que se les realizó fue buena.

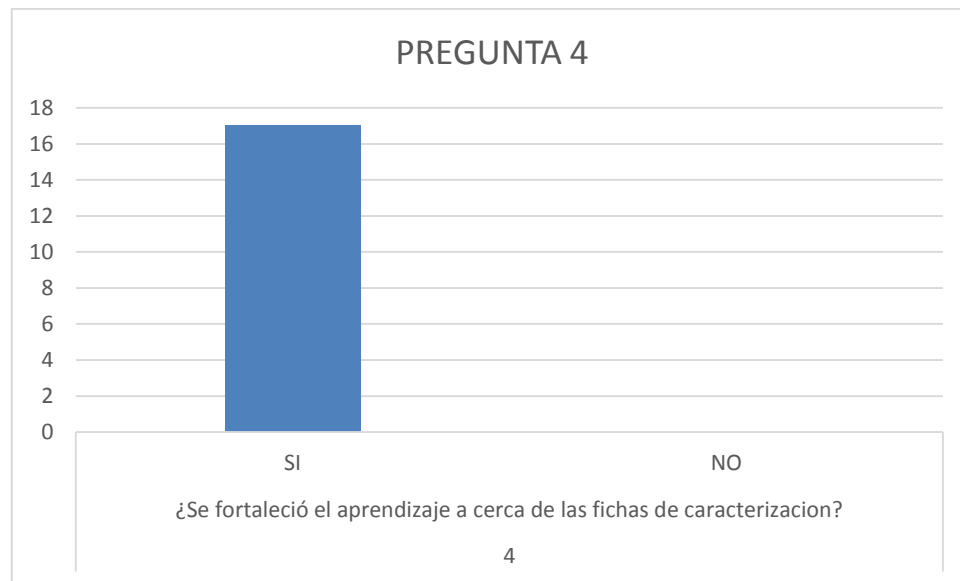


En la segunda pregunta donde se indagaba si la capacitación había sido clara, entendible e interesante, todas las madres comunitarias respondieron de manera positiva, puesto que la metodología que se llevó a cabo fue interesante y muy práctica, se trabajó mediante grupos, se utilizó las herramientas adecuadas, se resolvieron todas las dudas, y se explicó todo lo que preguntaban de manera clara y al ritmo necesario.

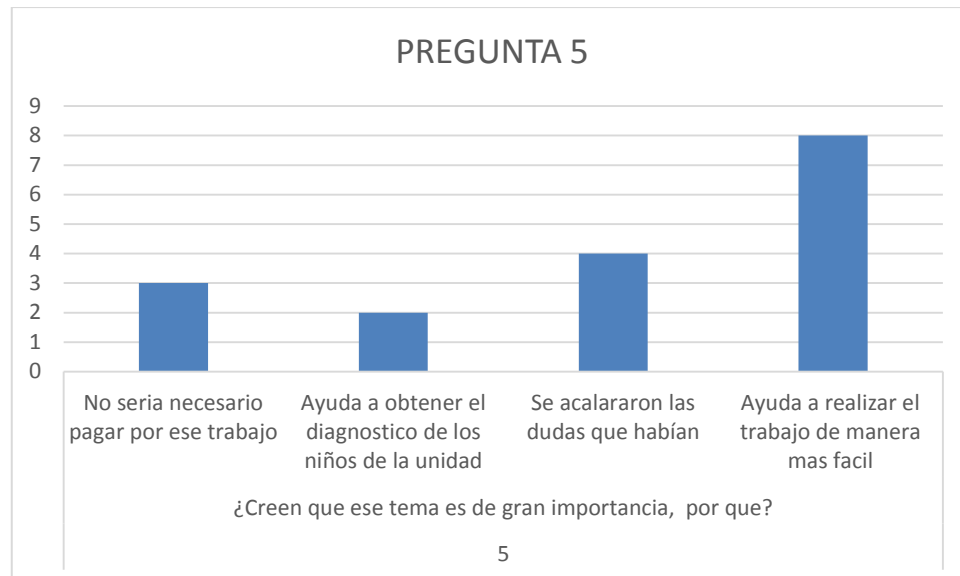


Para la pregunta 3 se indagó a las madres si había sido tema de utilidad para ellas la capacitación, donde respondieron también todas positivamente, esto es importante, porque muchas veces no se

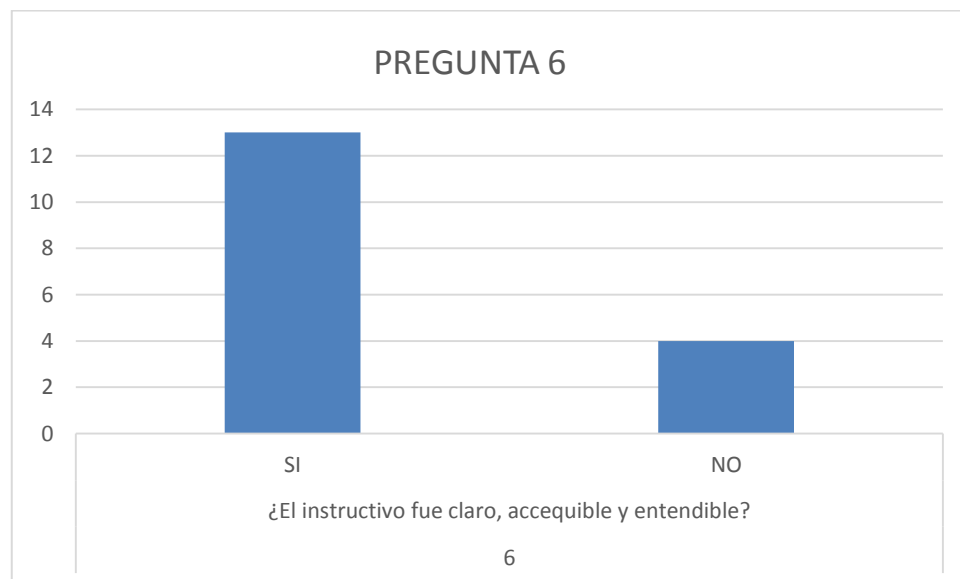
escoge el tema adecuado para el grupo de personas y es una pérdida de tiempo y desgaste, lo contrario de este caso porque se había analizado que las madres necesitaban esta capacitación para cumplir con una de sus obligaciones.



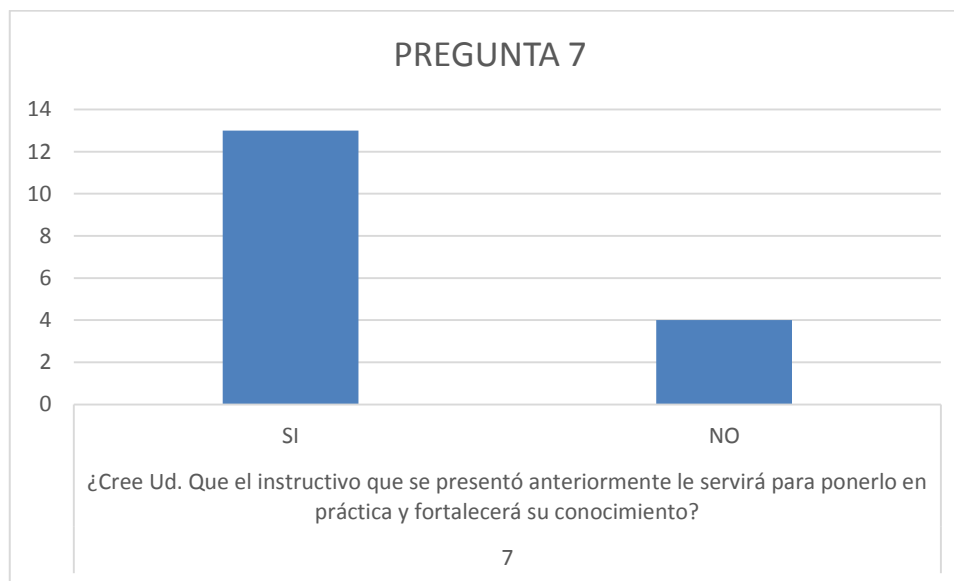
En la pregunta 4 que dice: ¿Se fortaleció el aprendizaje a cerca de las fichas de caracterización? Las respuestas fueron Si, el 100% de las madres comunitarias dijo que es importante en una capacitación la metodología que se maneja; en este caso la metodología fue muy práctica y clara, ya que se había estudiado con anticipación a las madres, se había investigado sobre el tema a exponer y se buscó formas creativas para aplicar, por ello los resultados fueron positivos y las madres fortalecieron su conocimiento en este tema.



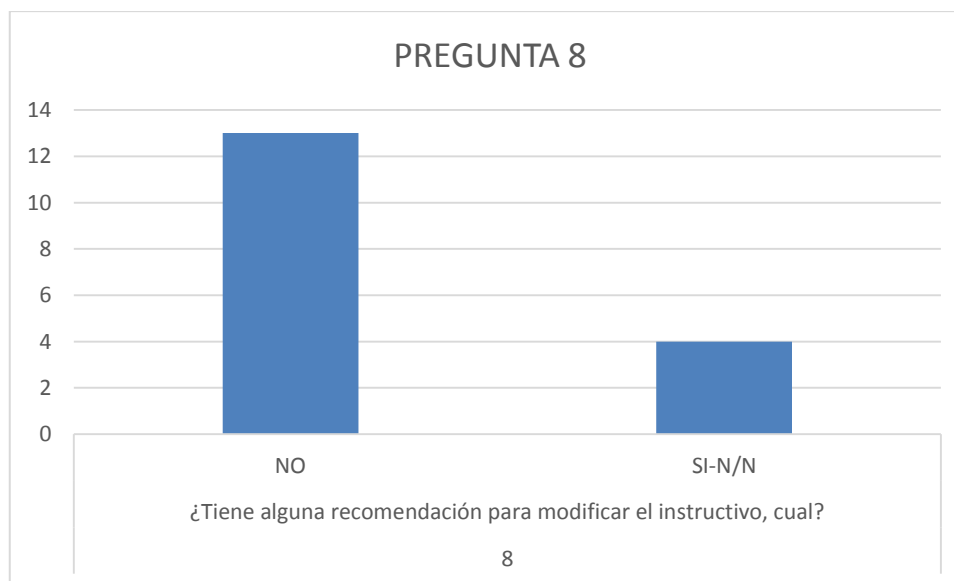
En la pregunta 5, se preguntó ¿Creen que el tema es de gran importancia, por qué? Para lo cual se agrupó algunas respuestas que prácticamente decían lo mismo, solo se alteraba un poco el orden de las palabras, y de ellas se escogieron 4 respuestas que a continuación se miran con su respectivo porcentaje: el 47% de las madres respondió que el tema era de gran importancia porque ayudaba a realizar el trabajo de manera más fácil, el 23% contestó que fue importante porque se aclararon las dudas que habían, el 17% respondió que era importante porque de esta manera no sería necesario pagar dinero por ese trabajo, y el resto que fue el 13% dijo que ayudaba a obtener el diagnostico de los niños de la unidad.



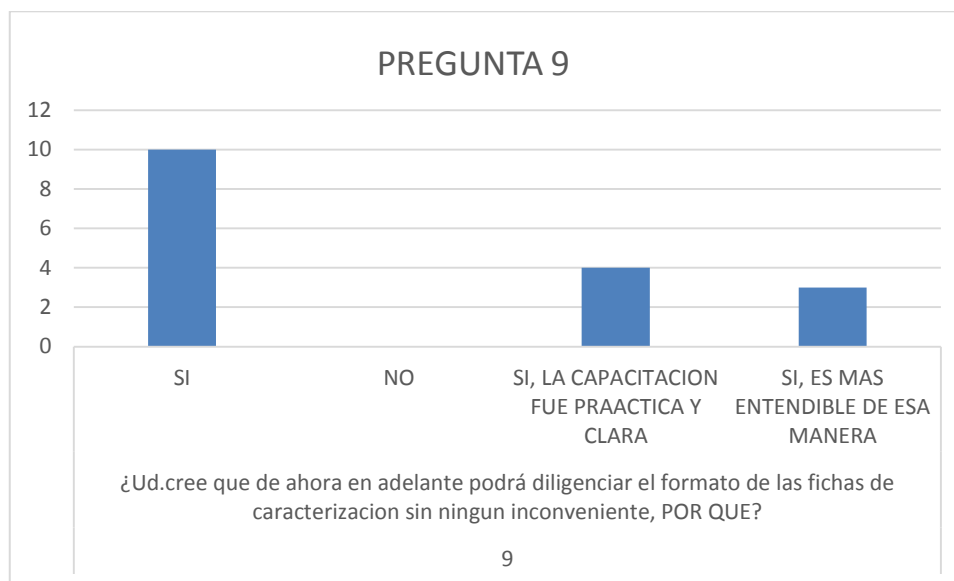
En la pregunta 6 se cuestionó si el instructivo fue claro, asequible y entendible de lo cual el 77% de las madres respondieron que si lo había sido y el 23% respondió que no lo fue.



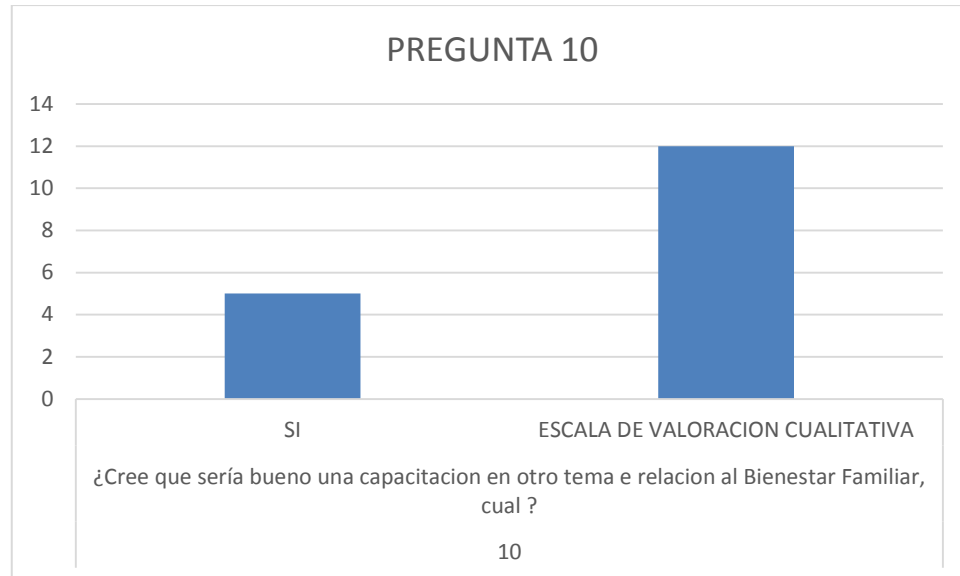
En la pregunta 7 se indaga a las madres sobre el instructivo, y se les pregunta si les servirá para ponerlo en práctica y fortalecerá su conocimiento, las respuestas que se tuvieron fueron que el 77% si lo pondrán en práctica y el 23% no lo harán o no les ayudará a fortalecer su conocimiento.



En la Octava pregunta se les consulta a las madres sobre el instructivo, para tener mayor claridad sobre las anteriores respuestas negativas y conocer su opinión, se les pregunta entonces, si tienen alguna recomendación para modificar el instructivo y que cual sería su recomendación, como respuestas se tiene que el 77% no tiene una recomendación y el otro 23% respondió que si tiene una recomendación pero no escribió cual era.



En la pregunta nueve, se cuestionó, si las madres creían que después de la capacitación podrían diligenciar el formato de las fichas sin ningún inconveniente y porque, a lo cual las respuestas fueron: que el 58% si podrá desarrollar el instructivo sin inconveniente, el 23% también podrá desarrollar el instructivo y respondió que la capacitación había sido práctica y clara, y el 29% respondió que sí lo podría desarrollar el instructivo y que había sido más entendible de esa manera.



Como última pregunta se indagó que si creían que sería bueno una capacitación de otro tema relacionado con bienestar familiar, esto se hizo para tenerlo como sugerencia en el centro zonal y estar más pendientes de las necesidades de las madres, y ayudarlas en su proceso, puesto que muchas veces no son escuchadas y por ello se presentan falencias o dificultades, porque no se entiende a las personas o no se les da la importancia necesaria, se supuso que sería una buena manera de tenerlas en cuenta y escuchar sus opiniones, y como respuesta se tuvo que el 70% de ellas recomendó y solicitó el tema de Escala de Valoración cualitativa, con lo cual se informó a la supervisora encargada para programar o gestionar sobre dicha capacitación.

Conclusiones y lecciones aprendidas.

- La experiencia de la práctica profesional por medio del programa Estado Joven fue una experiencia enriquecedora, ya que no era una práctica como las demás, si no que se trató de cumplir unas normas, reglas y exigencias diferentes por ser entidad pública, lo cual tenía un reto especial que era estar prestos a tender a la comunidad en general y velar por uno de sus derechos fundamentales como es la protección de menores.
- En sus inicios con la práctica profesional se pensaba que se realizarían actividades de ámbito administrativo o más relacionadas a un proyecto en el instituto, con el pasar de los días se descubrió que la realidad del instituto era que necesitaban personas que apoyen más que todo la parte operativa, por lo cual se realizó un trabajo a la par con lo presentado en la universidad que eran actividades rutinarias en archivo y en la oficina apoyo constante a los demás empleados.
- Por ser una entidad pública se aprende que todo debe seguir un orden y un protocolo, la información que se maneja internamente toda es confidencial, y es muy importante el trato con los demás empleados y los usuarios, siempre hay que tener la disponibilidad de atención, estar prestos a resolver los inconvenientes que se presenten y actuar de manera inteligente.

Recomendaciones.

Como recomendaciones y a petición del Coordinador del Centro Zonal Centro se presentó las siguientes:

- De lo principal y más relevante que se pudo observar fue el trabajo que se realiza con las diferentes asociaciones; el Centro Zonal Centro tiene bajo su autoridad a 25 asociaciones las cuales trabajan de la mano para cumplir los objetivos planteados. Donde se pudo percibir una serie de dificultades entre los cuales están la preparación limitada por parte de las madres comunitarias, la falta de capacitación y explicación de varios temas de importante manejo y en algunos casos se encuentran problemas de analfabetismo, esto desencadena inconscientemente retrasos de muchas tareas que se realizan día a día en el Centro Zonal, especialmente en el equipo de supervisión, puesto que si miramos bien son pequeñeces las que se presentan, pero a lo largo estos abarcan mucho trabajo que se acumula para los funcionarios que laboran ahí. Se encuentran varias actividades que tienen que ser realizadas

por los diferentes hogares para lograr su cumplimiento óptimo y el cual es llevado a medias y en las oficinas deben darle su debida terminación la cual genera un caos al momento que se acumulan estas actividades; la recomendación que presento es formar a las madres y capacitarlas para que diligencien bien los formatos, fichas, informes, cierres, dotaciones y demás entregables, y brindarles un acompañamiento en este proceso, creo que también sería bueno realizar mayor vigilancia en los procesos para no cometer errores acumulados que se tengan que reparar al final. Puede ser una opción trabajar con las pasantes que llegan a este espacio y centrar su trabajo con las madres comunitarias que son las que más necesitan ayuda para realizar el cumplimiento de los diferentes entregables.

- Se debería realizar una evaluación de desempeño a los funcionarios lo cual hace parte del hacer en la parte gerencial, para mirar las falencias que se han presentado hasta el momento y darles una solución, esta evaluación permite medir el trabajo que realiza cada funcionario y mirar cómo lleva a cabo su práctica del hacer, en el centro zonal se encuentra mucho trabajo recargado sobre algunas personas, que no es lo ideal, ni lo justo, ni saludable, creo que si todos los funcionarios trabajan por igual, se apoyan entre sí, dan su máximo esfuerzo y hacen las cosas bien el equipo saldría adelante y los resultados serían excelentes; lo ideal de un equipo no es dejar solo al que no puede hacer las cosas si no por el contrario apoyarlo, tampoco acumularle o pasarle el trabajo o responsabilidades al que hace el trabajo bien porque es aprovecharse, lo ideal es aprender de los mejores y ponerlo en práctica para que todos sean los mejores trabajadores.

A continuación, presento unas recomendaciones que creo deberían ser tenidas en cuenta más que todo para con las pasantes:

- Hacer cumplir los horarios establecidos en los contratos, muchas veces o se puede decir que en su mayoría no se tenían en cuenta las horas de almuerzo ni de pausas activas que deben hacer los trabajadores en las oficinas, debido a la carga laboral sobre ellas y la cantidad de tareas por realizar estas horas eran vulneradas y muchas veces no se tenía ese tiempo de descanso a medio día.
- Por la sobrecarga de trabajo también había que quedarse hasta altas horas de la noche terminando algunos trabajos lo cual no es recomendable ni saludable, y si se realiza una mejor distribución de las actividades o una planeación de ellas las cosas serían diferentes y los resultados mejores.
- Facilitar medios removibles como memorias a las pasantes para realizar las diferentes actividades que se deben realizar día a día, ya que se maneja mucha información y estos medios facilitan el trabajo a desarrollar además de que no se tiene un equipo permanente

para trabajar y hay que cambiar de puesto de trabajo, entonces la información muchas veces se pierde o confunde.

- En mi caso personal no hubo una asesoría inicial para realizar mi trabajo de grado o buscar el tema o problema a tratar, por lo cual a última hora se tuvo que cambiar la temática poniendo en riesgo la pasantía, de lo cual se aprendió y se logró encontrar una solución y seguir adelante con ella, pero puedo recomendar que desde un principio se enfoque a las personas que llegan como colaboradoras hacia estas problemáticas que menciono anteriormente, como es el proceso que se lleva con las madres comunitarias puesto que desde mi perspectiva es lo que más lleva a cometer errores y generar trabajos acumulados, se debería enfocar a estas personas a ayudarlas y formarlas con los diferentes trabajos que deben realizar para no acumular tareas, y de esta manera se les facilite el trabajo a los funcionarios del centro zonal para lograr con el cumplimiento.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de Percepción a las Madres Comunitarias.

ENCUESTA DE PERCEPCION.

1. ¿COMO ES LA SEÑAL DE INTERNET EN CAJIBIO?
BUENA ___ REGULAR ___ MALA ___ PESIMA ___
2. ¿A CUANTO TIEMPO DE DISTANCIA ESE ENCUENTRAN LAS MADRES DE LA ASOCIACION?
5 MIN ___ 15 MIN ___ 30 MIN ___ MAS DE UNA HORA ___
3. ¿LAS MADRES CUENTAN CON COMPUTADOR PERSONAL?
SI ___ NO ___
4. ¿CUENTAN CON INTERNET EN CASA?
SI ___ NO ___
5. ¿QUE TAN CERCA ES EL PUNTO DE UN INTERNET?
3 MIN ___ 5MIN ___ MAS DE 30 MIN ___
6. ¿LAS MADRES SABEN UTILIZAR EL COMPUTADOR?
SI ___ NO ___ MAS O MENOS ___
7. COMO REALIZAN EL DILIGENCIAMIENTO DE LAS FICHAS DE CARACTERIZACION?
 - ✓ LO HACE CADA MADRE ___
 - ✓ LO HACE LA REPR. LEGAL ___
 - ✓ LO HACEN LAS MADRES POR GRUPOS ___
 - ✓ PAGAN A OTRA PERSONA PARA QUE DILIGENCIE ___
8. ¿LA CANTIDAD QUE PAGAN POR ESTE TRABAJO ES ACORDE Y JUSTO AL TRABAJO QUE REALIZAN?
SI ___ NO ___
9. ¿HAN PENSADO EN OPTIMIZAR RECURSOS? ¿COMO?

10. ¿UTILIZAN BITLOCKER O CONTRA?

Anexo 2. Tabla de resultados encuesta de percepción.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCION			
NUMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD
1	¿COMO ES LA SEÑAL DE INTERNET EN CAJIBIO?	BUENA	8
		REGULAR	4
		MALA	3
		PESIMA	2
2	A CUANTO TIEMPO DE DISTANCIA SE ENCUENTRAN LAS MADRES DE LA ASOCIACION	5 MIN	2
		15 MIN	6
		30 MIN	5
		MAS DE UNA HORA	4
3	LAS MADRES CUENTAN CON COMPUTADOR PERSONAL	SI	7
		NO	10
4	CUENTAN CON INTERNET EN CASA	SI	4
		NO	13
5	QUE TAN CERCA ES UN PUNTO DE INTERNET	3 MIN	2
		5 MIN	7
		MAS DE 30 MIN	8
6	LAS MADRES SABEN UTILIZAR EL COMPUTADOR	SI	9
		NO	3
		MAS O MENOS	5
7	COMO REALIZAN EL DILIGENCIAMIENTO DE LAS FICHAS DE CARACTERIZACION	LO HACE CADA MADRE	11
		LO HACE LA REPR. LEGAL	0
		LO HACEN LAS MADRES PORR GRUPOS	0
		PAGAN A OTRA PERSONA	6
8	LA CANTIDAD QUE PAGAN POR ESTE TRABAJO ES ACRODE Y JUSTO AL TRABAJO REALIZADO	SI	11
		NO	6
9	HAN PENSADO EN OPTIMIZAR RECURSOS. ¿COMO?	N/N	4
		COMPRAR IMPLEMENTOS PROPIOS PARA TRABAJOS	2

		COMPRAR UNA IMRESORA	8
		TRABAJO EN GRUPO	3
10	UTILIZAN BITLOCKER Y CONTRA	NO	6
		N/N	11

Anexo 3. Encuesta de satisfacción a las Madres Comunitarias.

ENCUESTA DE SATISFACCION A LAS MADRES DE LA ASOCIACION LA INDEPENDENCIA SOBRE LA CAPACITACION DE FICHAS DE CARACTERIZACION SOCIO-FAMILIAR.

1. ¿QUE LE PARECIÓ LA CAPACITACION?
BUENA ___ REGULAR ___ MALA ___
2. ¿LA EXPLICACION FUE CLARA, ENTENDIBLE E INTERESANTE?
SI ___ NO ___
3. ¿EL TEMA FUE DE UTILIDAD PARA LAS MADRES?
SI ___ NO ___
4. ¿SE FORTALECIÓ EL APRENDIZAJE A CERCA DE LAS FICHAS DE CARACTERIZACION?
SI ___ NO ___
5. ¿CREEN QUE ESE TEMA ES DE GRAN IMPORTANCIA? ¿Por qué?

6. ¿EL INSTRUCTIVO FUE CLARO, ACCEQUIBLE, ENTENDIBLE?
SI ___ NO ___
7. ¿CREE UD QUE EL INSTRUCTIVO QUE SE PRESENTÓ ANTERIORMENTE LE SERVIRÁ PARA PONERLO EN PRÁCTICA Y FORTALECERÁ SU CONOCIMIENTO?
SI ___ NO ___
8. ¿TIENE ALGUNA RECOMENDACIÓN PARA MODIFICAR EL INSTRUCTIVO?
SI ___ NO ___ ¿CUAL?

9. ¿UD CREE QUE DE AHORA EN ADELANTE PODRÁ DILIGENCIAR EL FORMATO DE LAS FICHAS DE CARATERIZACION SIN NINGUN INCONVENIENTE?
SI ___ NO ___ ¿POR QUÉ?

10. ¿CREE QUE SERIA BUENO UNA CAPACITACION EN OTRO TEMA REFERENTE O
EN RELACION AL BIENESTAR FAMILIAR? ¿CUAL?

Anexo 4. Tabla de resultados Encuesta de Satisfacción a las Madres Comunitarias.

RESPUESTA ENCUESTA DE SATISFACCION			
NUMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD
1	¿Qué le pareció la capacitación?	BUENA	17
		REGULAR	0
		MALA	0
2	¿La explicación fue clara, entendible e interesante?	SI	17
		NO	0
3	¿El tema fue de utilidad para las madres?	SI	17
		NO	0
4	¿Se fortaleció el aprendizaje a cerca de las fichas de caracterización?	SI	17
		NO	0
5	¿Creen que ese tema es de gran importancia, por qué?	No sería necesario pagar por ese trabajo	3
		Ayuda a obtener el diagnostico de los niños de la unidad	2
		Se aclararon las dudas que habían	4
		Ayuda a realizar el trabajo de manera más fácil	8
6	¿El instructivo fue claro, asequible y entendible?	SI	13
		NO	4
7	¿Cree Ud. Que el instructivo que se presentó anteriormente le servirá para ponerlo en práctica y fortalecerá su conocimiento?	SI	13
		NO	4
8	¿Tiene alguna recomendación para modificar el instructivo, cuál?	NO	13
		SI-N/N	4
9	¿Ud. Cree que de ahora en adelante podrá diligenciar el formato de las fichas de caracterización sin ningún inconveniente, POR	SI	10

	QUE?		
		NO	0
		SI, LA CAPACITACION FUE PRACTICA Y CLARA	4
		SI, ES MAS ENTENDIBLE DE ESA MANERA	3
10	¿Cree que sería bueno una capacitación en otro tema e relación al Bienestar Familiar, cuál?	SI	5
		ESCALA DE VALORACION CUALITATIVA	12

Bibliografía

(s.f.). Obtenido de <https://deconceptos.com/tecnologia/instrumento>

(s.f.). Obtenido de <https://deconceptos.com/general/guia>

(s.f.). Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>

Chiavenato. (2007). Obtenido de

https://www.google.com.co/search?ei=895pW7apKoP_zgKSvpPoDw&q=la+capacitacion+segun+autores&oq=la+capacitacion+segun+chiavenato+&gs_l=psy-ab.1.0.0i22i30k1.8158.8158.0.9294.1.1.0.0.0.230.230.2-1.1.0....0...1.1.64.psy-ab..0.1.228....0.Sc-FmrnYKNc

Fraga, K. H. (s.f.). *Eumed.net*. Obtenido de Enciclopedia virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1311/funciones.html>

Gardey, J. P. (2012). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/aprendizaje/>

ICBF, I. (8 de Noviembre de 2006). *Intranet ICBF*. Obtenido de <https://www.icbf.gov.co/bienestar/ley-infancia-adolescencia>

ICBF, I. (s.f.). *Intranet ICBF*. Obtenido de <https://www.icbf.gov.co/instituto/funciones-deberes>

Isabel García. (17 de Octubre de 2012). *Aprendizaje significativo*. Obtenido de <http://aprendizaje-significativ.blogspot.com/2012/10/definicion-de-isabel-en-el-apredizaje.html>

N.N. (s.f.). *Intranet ICBF*. Obtenido de <https://www.icbf.gov.co/instituto>

Referencia, C. 2. ((S.f.)). *Capitulo 2 Marco de Referencia*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22008/capitulo2.pdf>

Reinaldo, O. (2011). Marco Economico del Negocio. *Guia para la elaboracion de trabajos finales*.