

**DISEÑO DE UN PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PROCESOS
MISIONALES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DEL INSTITUTO
COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - REGIONAL CAUCA**



ÁNGELA MARTINA OCORÓ HURTADO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PASANTÍA
POPAYÁN
2018

**DISEÑO DE UN PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PROCESOS
MISIONALES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DEL INSTITUTO
COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - REGIONAL CAUCA**



ÁNGELA MARTINA OCORÓ HURTADO

Trabajo de Grado bajo modalidad de pasantía para Optar al Título de Administrador de
Empresas

Directora

Mag. Elizabeth Toro Chalá

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PASANTÍA

POPAYÁN

2018

Nota de Aceptación

La Directora y Jurados del trabajo de Grado **“Diseño de un Plan de Formación y Capacitación de Procesos Misionales a los Servidores Públicos y Contratistas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Regional Cauca”**, realizado por **Ángela Martina Ocoró Hurtado**, una vez avalado el informe final y la sustentación del mismo, autorizan a la egresada a que desarrolle las gestiones administrativas y financieras para obtener el título de **Administradora de Empresas**.

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Popayán, Noviembre 2018.

Dedicatoria

*A **Dios** que me dio el Conocimiento y la sabiduría, a mi **madre Martha Rosa Hurtado** que siempre estuvo presente en la construcción de este proyecto, a mí novio **Ronald Raúl Suarez** quien ha estado todo este tiempo con su apoyo incondicional en el transcurso de este proceso, mi hija **Sara Yelena Suarez Ocoró** por ser mí fuerza de motivación e inspiración para poder superarme cada día y así poder luchar para tener un mejor estilo de vida, a mis hermanos **Jhon Freddy Ocoró y Sebastián Rodríguez** por su apoyo incondicional, **tías, hermanos y amigos**, que me brindaron su sostén para continuar adelante con este propósito tan importante como es el ser una Profesional y poder contribuir a construir un mejor futuro.*

Ángela Martina Ocoró Hurtado

Agradecimientos

Presento agradecimiento sincero a:

A Dios por haber permitido llevar a feliz término en el presente trabajo de pasantía y poder concederme los medios necesarios para lograr la meta propuesta.

A la directora del Trabajo de Grado, ***Elizabeth Toro Chalá***, por su valiosa colaboración en la orientación del desarrollo del presente trabajo de pasantía que se convirtió de gran ayuda y aporte para la terminación del mismo.

A todos los profesores de la ***Corporación Universitaria Autónoma del Cauca***, quienes me ofrecieron su apoyo a través de sus instrucciones, conocimientos y experiencias, permitiendo adquirir nuevos conocimientos para mi formación personal y profesional.

A la ***Caja de Compensación Comfacauca*** por haberme permitido participar de la Convocatoria ***Estado Joven***, poder llevar a cabo la pasantía, de igual manera estoy muy agradecida por la certificación y remuneración recibida durante los 5 meses.

Al ***Grupo Administrativo de la Regional Cauca***, la Coordinadora ***Lucely Toro Pabón*** por haberme acogido en su grupo, permitiéndome realizar la pasantía y poder practicar mis conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera profesional. De igual forma a los Directivos del ICBF por el apoyo y la colaboración en la información interna de la organización.

A todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron para llevar a feliz término el presente trabajo.

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen.....	1
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I. PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento y descripción del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Justificación	3
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 <i>Objetivo General.</i>	4
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	5
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Marco contextual	7
2.2.1 <i>Misión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar</i>	9
2.2.2 <i>Visión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar</i>	10
2.2.3 <i>Logotipo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar</i>	10
2.2.4 <i>Principios y valores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.</i>	10
2.2.5 <i>Presentación del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar “Cecilia Lleras de la Fuente.</i> 11	
2.2.6 <i>Objetivos Institucionales y Pilares</i>	13
2.3 Marco Conceptual.....	14
2.4 Marco Teórico	17
2.4.1 <i>El proceso de formación y capacitación.</i>	17
2.4.2 <i>Los beneficios de la formación y capacitación empresarial.</i>	18
2.4.3 <i>El diagnóstico para el plan de formación.</i>	18

2.4.4	<i>Importancia de la formación y capacitación.</i>	19
2.5	Marco normativo.	21
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		22
3.1	Enfoque de la investigación.	22
3.2	Tipo de investigación	22
3.3	Métodos de investigación	23
3.4	Fuentes de información	24
3.4.1	<i>Fuentes de Información primaria.</i>	24
3.4.2	<i>Fuentes de información secundaria.</i>	24
3.5	Población y muestra	25
3.5.1	<i>Población.</i>	25
3.5.2	<i>Muestra.</i>	25
3.6	Tratamiento de la información	27
3.6.1	Cuestionarios Servidores Públicos y Contratistas.	27
3.7	Interpretación de la Información	28
4.1	Resultado. Encuesta a funcionarios	28
4.1.1	<i>Encuesta dirigida a los Servidores Públicos y Contratistas del ICBF Regional – Cauca.</i>	28
4.1.1.1	Conocimiento de la Misión y visión institucional.	28
4.1.1.2	Conocimiento del marco legal de la institución	29
4.1.1.3	Conocimientos de procesos	29
4.1.1.4	Dentro de su Desempeño Laboral, Considera que las tareas o actividades que ejecuta en la Entidad, se enmarcan principalmente dentro del Proceso	30
4.1.1.5	Errores en procedimientos.	31
4.1.1.6	¿Ha tenido algún Inconveniente o Dificultad en el Trámite de Resoluciones de Servicios y Autorizaciones de Desplazamiento?	31

4.1.1.7. Fallas o Errores que se han llegado a Presentar en la ejecución de su Labor, del Personal a su Cargo o de sus Compañeros.....	32
4.1.1.8 Conocimiento del Sistema integrado de Calidad.	33
4.1.1.9 Su conocimiento sobre el SIGE, ha sido promovido por.	33
4.1.1.10 ¿Considera usted, que las tareas y actividades que ejecuta, están claramente descritas en manuales o formatos procedimentales, de la siguiente manera?.....	34
4.1.1.11 ¿Para el ejercicio de sus Funciones y actividades, considera usted que la Entidad dispone las herramientas, equipos y recursos, de manera?	35
4.1.1.12 tipos de información encuentran en el portal del ICBF para el cumplimiento de su labor.....	36
4.1.1.13 Programas y Estrategias que maneja el ICBF.	36
4.1.1.14 Conocimiento de procesos misionales.	37
4.1.1.15 Los ejes fundamentales de los Procesos Misionales de la Entidad, son para usted los siguientes (Seleccione las opciones que considere pertinente).....	38
4.1.1.16 Dificultades en el desempeño de la labor.....	38
4.1.1.17 ¿Desde su oficio de qué forma aporta al cumplimiento de los Procesos Misionales?	39
4.1.1.18 ¿Ha asistido a algún tipo de Inducción o Capacitación en la Entidad?.....	39
4.1.1.19 A qué Tipo de Capacitación ha Asistido.....	40
4.1.1.20 ¿Considera usted que la (s) Inducción (es) y Capacitación (es) que ha recibido, le han sido útiles en el desempeño de sus labores en la Entidad?.....	40
4.1.1.21 Tipo Inducciones y Capacitaciones.....	41
4.1.1.22 Temáticas Considera Necesarias Abordar en un Posible curso de Inducción y Capacitación.....	41
4.1.1.23 Estrategias considera más adecuadas para facilitar el conocimiento y aprendizaje.	42

4.1.1.24 ¿Considera usted que la Capacitación a distancia (vía Internet y/o correo postal) es una alternativa de Capacitación válida y accesible para todo el personal de la Entidad?	43
4.1.2 <i>Análisis de los Datos Estadísticos del Cuestionario.</i>	43
4.2 Resultados B. Identificar Procesos y Procedimientos Misionales.....	45
4.2.1 <i>Proceso de protección</i>	45
4.2.2 <i>Procesos de Promoción y Prevención</i>	48
4.2.3 <i>Procesos de Relación con el Ciudadano</i>	51
4.2.4 <i>Proceso de Gestión de Talento Humano.</i>	54
4.2.4.1 <i>Políticas de Operación</i>	54
4.2.4.2 <i>Resultado Final</i>	59
4.3 Resultados C. Construcción de Estrategias	60
4.3.1 <i>Diagnóstico Situacional</i>	60
4.3.2 <i>Definición de Objetivos.</i>	60
4.4 Resultados D. Configuración Estructural	62
4.4.1 <i>Rango Acción del Plan.</i>	62
4.4.2 <i>Mecanismo de Operar Sinérgicos.</i>	62
4.4.3 <i>Diseño de evaluación de la formación</i>	67
4.4.3.1 <i>Instrumento de Evaluación de Entrada.</i>	67
4.4.3.2 <i>Instrumento de Evaluación de Salida.</i>	69
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA.....	74
ANEXOS.....	76

Lista de Tabla

Tabla 1. Centros Zonales ICBF – Regional Cauca y su Ubicación	8
Tabla 2. Objetivos Institucionales y Pilares Estratégicos	14
Tabla 3. Centros Zonales ICBF – Regional Cauca y su Ubicación	25
Tabla 4. Ficha Técnica. Encuesta a Servidores Públicos y Contratistas de la Regional – Cauca	27
Tabla 5. la Misión y la Visión del ICBF	28
Tabla 6. Marco Constitucional y Legal del ICBF	29
Tabla 7. Errores en el Desempeño de las Funciones	31
Tabla 8. Las Fallas o Errores en la ejecución de su Labor	32
Tabla 9. Sistema Integrado de Gestión	33
Tabla 10. Tipo de información que se encuentra en el ICBF	36
Tabla 11 Programas y Estrategias del ICBF	36
Tabla 12. Desempeño Laboral	38
Tabla 13. Capacitaciones	40
Tabla 14. Inducciones y Capacitaciones	41
Tabla 15. Temáticas de Inducción y Capacitación en su Área de Trabajo	41
Tabla 16. Estrategias del conocimiento y aprendizaje	42
Tabla 17. Descripción de actividades	58
Tabla 18. Relación de Formatos	59
Tabla 19. Plan de formación 1. Protección	63
Tabla 20. Plan de formación 2. Promoción y prevención	64
Tabla 21. Plan de formación 3. Relación con el ciudadano	65
Tabla 22. Plan de formación 4. Tramite de resoluciones	66
Tabla 23. Ficha de Evaluación de Entrada	68
Tabla 24. Ficha de Evaluación de Salida	70

Lista de Gráficas

Gráfico 1. <i>Procesos del ICBF</i>	30
Gráfico 2. Procesos de la Entidad	30
Gráfico 3. <i>Tramite de Resoluciones de Servicios</i>	31
Gráfico 4. Sistema Integrado de Gestión	33
Gráfico 5. Claridad en las funciones	34
Gráfico 6. Funciones y Actividades	35
Gráfico 7. <i>Nivel de conocimiento sobre los Procesos Misionales de la Entidad</i>	37
Gráfico 8. <i>Ejes fundamentales de los Procesos Misionales de la Entidad</i>	38
Gráfico 9. Asiste a algún tipo de Inducción o Capacitación en la Entidad	39
Gráfico 10. Inducción y Capacitación	40
Gráfico 11. Capacitación a Distancia	43

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Proceso de Protección (planear)	46
Ilustración 2. Proceso de Protección (Verificar).....	47
Ilustración 3. Proceso de Promoción y prevención (planear)	49
Ilustración 4. Proceso de Promoción y prevención (verificar).....	50
Ilustración 5. Proceso Relación con el ciudadano (planear)	52
Ilustración 6. Proceso de relación con el cuidador (verificar)	53

Lista de imágenes

Imagen 1. Mapa de Procesos Operativos - ICBF	2
Imagen 2. Logotipo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	10
Imagen 3. Fachada Principal de la Regional Cauca– ICBF	12
Imagen 4. Grupo Administrativo – Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – Popayán Cauca.....	12
Imagen 5. Caracterización de Procesos de Servicios Administrativos.....	13

Lista de anexos

		Pág.
Anexo	Encuesta: formación y capacitación en procesos misionales del ICBF –	6
A	Regional Cauca	8

Resumen

El presente trabajo de grado desarrollado bajo la modalidad de pasantía gracias a la tercera convocatoria a entidades públicas del programa “Estado Joven”: prácticas laborales en el sector público, cuyo objetivo principal fue diseñar un plan de formación y capacitación en procesos misionales para los Servidores Públicos y Contratistas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Regional Cauca, que permita un mejor funcionamiento de los Centros Zonales, y una atención oportuna y efectiva a los usuarios.

La metodología utilizada para desarrollar el trabajo, se realizó con base al tipo de estudio descriptivo, buscó especificar propiedades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis y evaluación; es decir se seleccionó una serie de cuestionamientos y se midió cada uno de ellos con el fin de recopilar información a través de la técnica de recolección de información como la encuesta. El estudio identificó la situación actual de los funcionarios en cuanto al conocimiento de procesos misionales de la Institución, al igual que se establecieron estrategias de formación para apropiar los mismos.

Se determinaron las siguientes temáticas para capacitar a los servidores públicos y contratistas: a. Responsabilidad. Penal, restablecimiento de los derechos y procesos de adopción. b. primera infancia, nutrición, niñez y adolescencia y familia. c. promoción y prevención. d. procedimiento trámite de comisiones de servicios y autorizaciones de desplazamiento al interior del país.

Palabras Claves: Capacitación, formación, entrenamiento, plan de formación, eficiencia, estrategias de formación, evaluación de formación, comisiones de servicios, procesos misionales.

ABSTRACT

The present degree work has been developed in an internship mode, whose main objective was to design a training and qualification plan in missionary processes for Public Servants and Contractors of the Colombian Family Welfare Institute - Regional Cauca, which allows a better functioning of the Zonal Centers, and a timely and effective attention to users.

The Methodology used for the research work, based on the type of descriptive study, in which the properties and other types of studies are selected; that is, selected a series of questions and each of them was measured in order to collect information through the technique of collecting information such as the survey

The study identified the current situation of the officials regarding the knowledge of the missionary processes of the institution, as well as the strategies for them.

The following topics were determined to train public servants and contractors: a. Responsibility. Criminal, restoration of rights and adoption processes. b. early childhood, nutrition, childhood and adolescence and family. c. promotion and prevention. d. Procedure of services commissions and authorizations of displacement to the interior of the country.

Key words: Training, training, training, training plan, efficiency, training strategies, training evaluation, service commissions, mission processes.

INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Formación y Capacitación en Procesos Misionales a los Servidores Públicos y Contratistas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional – Cauca ha sido pensado como una herramienta primordial para convertir a dicha entidad en una organización eficiente, eficaz, sistematizada, generadora de óptimos niveles de valor agregado económico, social, comunitario e institucional.

Los servicios que ofrece el ICBF implica contar con Servidores Públicos y Contratistas dispuestos a servir a la sociedad y a la niñez, puesto que al asumir el cargo como funcionario manifiesta su compromiso y afecto a la sociedad, adquiriendo al mismo tiempo una responsabilidad, por sus actos que se reflejan en la satisfacción de necesidades colectivas.

Por tanto ello implica partir de la base y en toda organización (pública o privada) el factor clave es el capital humano, entendido como el conjunto de personas que tienen una relación directa e indirecta con la razón de ser de la entidad.

El desarrollo del presente plan de formación y capacitación está compuesto por cuatro capítulos, el primer capítulo está relacionado con la problemática y justificación por la cual se adelantó el presente trabajo; el segundo capítulo plantea todo lo relacionado al marco referencial, el marco contextual y el marco normativo; en el capítulo tres se esboza la metodología utilizada para el desarrollo del plan, métodos de investigación, las fuentes de información, el cuestionario aplicado a los funcionarios y la interpretación de la información recolectada y por último en el capítulo cuatro se encuentran los resultados del plan, las conclusiones y recomendaciones para su ejecución.

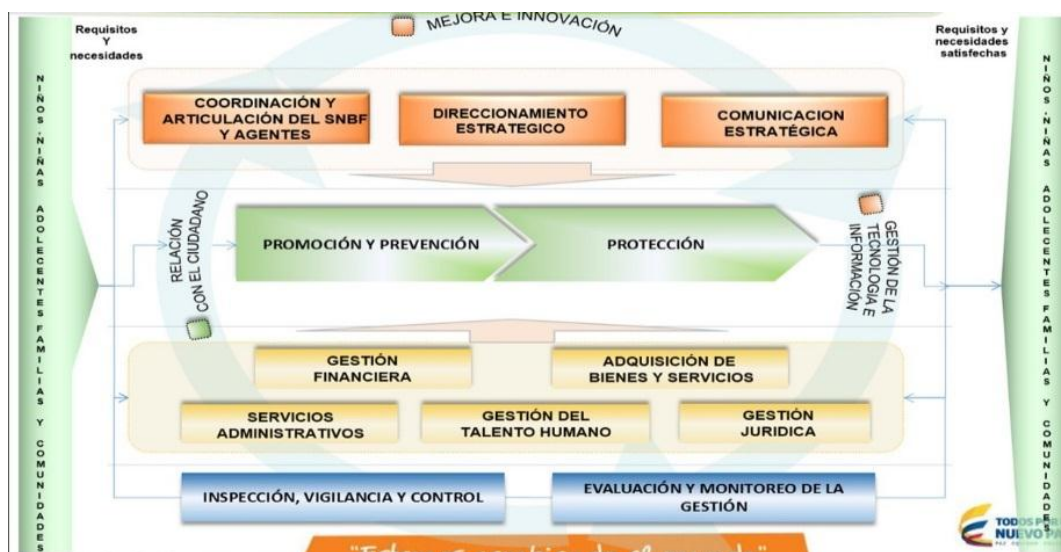
CAPÍTULO I. PROBLEMA

1.1 Planteamiento y descripción del problema

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 209 centros zonales en todo el país” (ICBF, 2018).

Como toda organización, para poder funcionar y alcanzar sus propósitos y fines debe seguir procesos y procedimientos, el mapa de procesos del ICBF está conformado por cuatro importantes ejes: Misionales, Estratégico, de Apoyo de Evaluación.

Sin embargo; a pesar de la relevancia de todos estos procesos, como lo ilustra la imagen 1, podemos decir que la razón de ser del ICBF, está encarnada en los Procesos Misionales, puesto que acogen la Misión y la Visión de la entidad, donde componentes como la planificación y coordinación, el direccionamiento estratégico, los servicios administrativos y gestión financiera, la adquisiciones de bienes y servicios, así como la gestión del talento humano y demás, deben estar orientados a ofrecer servicios de calidad para la Protección, Promoción y Prevención, que disminuyan la condición de vulnerabilidad de los niños y niñas, los adolescentes, la familia y la comunidad, así como el mejoramiento de la relación con el ciudadano.



*Imagen 1. Mapa de Procesos Operativos - ICBF
Fuente: Sistema Integrado de Gestión, 2017*

Sin embargo, el cumplimiento de dichos propósitos misionales, muchas veces se ve amenazado por dificultades que, en muchos casos, terminan entorpeciendo los procesos y procedimientos para el logro de los fines fijados. Estos problemas se asocian a la capacidad que tienen los funcionarios y contratistas para ejecutar con profesionalismo y responsabilidad sus labores, siguiendo a plenitud los protocolos y parámetros establecidos, lo cual como se ha observado, se refleja en:

- Cargas Laborales: Funcionarios y contratistas con excesos de tareas
- Una inadecuada organización y control de procesos operacionales, los cuales no han generado una apropiada articulación en la planeación, programación de actividades y funciones operativas de los diferentes Centros Zonales.
- La falta de seguimiento en los procedimientos y actividades no permiten corregir errores de ejecución para una adecuada realización de los mismos.
- Clima Laboral: Se torna tenso el ambiente de trabajo en momentos de presión laboral.
- Protocolos de acción: Casualmente no se respetan los conductos regulares.
- Errores en la proyección de trámites de comisiones de servicios y autorizaciones de desplazamiento (Resoluciones): Aquí se ha evidenciado con mayor rigor, el fallo en los

procedimientos que entorpecen el cumplimiento de los propósitos misionales, toda vez que la labor del ICBF, normalmente demanda realizar intervenciones en sitios o lugares de influencia distintos al lugar de la sede de determinado Centro zonal, lo que se ve interrumpido con la mala proyección de Resoluciones de Comisión y Autorización de Desplazamiento, no permitiendo llegar con prontitud y con las condiciones establecidas para la prestación del servicio.

1.2 Formulación del problema

Por lo anterior, se plantea la siguiente pregunta investigativa:

¿Cuál es el diseño del plan de formación y capacitación en procesos misionales para los servidores públicos y contratistas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Regional Cauca, que permita un mejor funcionamiento de los Centros Zonales, y una atención oportuna y efectiva a los usuarios?

1.3 Justificación

La importancia de diseñar un plan de formación y capacitación radica en que antiguamente, la administración en toda empresa, se ocupaba única y exclusivamente del aspecto económico – financiero, descuidando en su totalidad el capital humano de la organización; sin embargo, recientemente se empezó a considerar que la formación, la capacitación, el entrenamiento y el desarrollo del personal son una excelente forma de invertir en las personas lo que a su vez, contribuye al progreso y al mismo desarrollo de la empresa.

Por ello, una vez que el empleado ha sido contratado e inducido, debe procederse a formarlo, para que desarrolle todas sus aptitudes y destrezas en la labor que se le haya sido encomendada.

Con relación a lo anterior la formación y la capacitación son unos de los aspectos más importantes de la Administración del Personal, “consiste en un proceso educativo generalmente

acorto plazo en el que se utilizan procedimientos organizados y sistemáticos, por medio del cual, el personal operativo obtiene conocimientos prácticos para un objetivo específico de la organización”. (Javier Anzola Rojas, 1999, pág. 81)

El trabajo se justifica ya que a través del trabajo de campo que se realizó, se pidieron identificar estrategias y alternativas que permitan la adecuada implementación de las operaciones misionales de la institución, conllevando a un mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos, por medio de la ejecución del plan de formación y capacitación habrá una mayor fluidez en sus funciones, siendo fundamental para un buen desempeño organizacional, puesto que facilitará la realización de los métodos y técnicas para cumplir los objetivos de la organización y en definitiva, se logrará un buen clima organizacional de confianza y de participación.

Por otro lado en el ICBF la normatividad está en constante cambio, por lo tanto los protocolos procedimentales deben actualizarse, por esto los funcionarios deben estar en constante capacitación para que el trabajo sea en conjunto. También se debe mencionar que el ICBF por medio de las convocatorias vigentes vincula nuevo personal, el cual se debe de formar en cuanto a los procesos y procedimientos que desempeña la entidad para poder desarrollar sus funciones y así colaborar para fomentar la razón de ser el Instituto.

De igual manera se busca responder a las necesidades contextuales y compromisos establecidos con la universidad para poder obtener el título de Administradora de Empresas.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General.

Diseñar un plan de formación y capacitación en procesos misionales para los Servidores Públicos y Contratistas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Regional Cauca, que permita un mejor funcionamiento de los Centros Zonales, y una atención oportuna y efectiva a los usuarios.

1.4.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar las necesidades de formación y capacitación que responda al cumplimiento de procesos misionales en el ICBF.
- Identificar estrategias de formación y apropiación de procedimientos administrativos que permitan minimizar factores de riesgo al no cumplimiento de la labor.
- Proponer un sistema de evaluación y seguimiento a los programas de formación y capacitación.

CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

Además de los antecedentes normativos y jurisprudenciales, existen planes concretos de formación en el sector público, que buscan orientar y capacitar a los trabajadores en diversas áreas sean de su competencia o no, para ejercer un control dinámico de los procesos en los que participa. En el desarrollo de la investigación, se encontró algunas de estas fuentes que sirvieron de antecedente para toda la actividad ulterior, como es el caso de la tesis titulada Plan de Formación y Capacitación en Talento Humano para el Personal que Labora en la Alcaldía de Cajibío - Cauca, (Mariela Rivera Velasco, 2005), donde se encontró que la planta del personal cuenta con altos niveles de contextualización y compromisos con la Institución como tal y con los diferentes sectores y comunidades del municipio, también tiene marcadas debilidades en cuanto al dominio de procesos técnicos y cognoscitivos, sumamente vitales al momento de diseñar, gestionar y ejecutar procesos integrales de la entidad, se suma a lo anterior, la ausencia de controles administrativos, vulnerabilidad en los procesos, deficiencias en la organización y manejo de información, errores en los procesos misionales y la alta tasa de rotación de personal.

Por consiguiente para la estructuración e implementación de diagnóstico de necesidades del plan se aplicó un proceso integral de “Diagnostico Situacional”, puesto que les permitió la consecución de información relevante con miras a la definición de objetivos y estrategias ajustados a las características inherentes de la Alcaldía del Municipio de Cajibío.

Como resultado del Plan de Formación y Capacitación en Talento Humano para el Personal que labora en la Alcandía de Cajibío - Cauca, donde se presentan serias falencias en el manejo concreto de habilidades específicas de desarrollo Organizacional, la cual dificulta la transformación del alto grado de compromiso del personal en procesos proactivos de optimización y mejoramiento continuo del desempeño personal, colectivo y organizacional en su conjunto.

Cabe señalar que los procesos de formación y capacitación están ligados a la capacidad innovadora y de apertura que tengan las entidades. Entre más flexibles sean las estructuras internas, la aplicación de estos componentes dentro de los procesos será más efectivo.

Otro caso a resaltar es el “plan Nacional de formación y capacitación de empleados públicos para el desarrollo de competencias”, donde se pretende mejorar la calidad de la prestación de los servicios a cargo del Estado, para el bienestar general y la consecución de los fines que le son propios, así como garantizar la instalación cierta y duradera de competencias y capacidades específicas en los empleados públicos y en las entidades, realizado en el año 2010, con el fin de conocer las experiencias y necesidades de las entidades y organismos públicos nacionales y territoriales, e identificar prioridades temáticas para la ejecución de las políticas de formación y capacitación, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) desarrollaron el proyecto “Construcción Participativa de Lineamientos para Redimensionar la Política Estatal de Formación y Capacitación para los Empleados Públicos: Perspectiva de la educación no formal e informal”. (Pública, 2010).

Los resultados de la investigación y de otros estudios revelan que las condiciones de las entidades nacionales y territoriales son diferentes; mientras que en las nacionales existe un nivel mayor de capacidad institucional, caracterizado por estructuras internas.

2.2 Marco contextual

El ICBF - Regional Cauca, se encuentra ubicado en la Carrera 26 Calle 6, Barrio Santa Elena – Popayán, y su estructura está conformada por 7 Centros Zonales, los cuales de acuerdo con la tabla 1, se encuentran distribuidos en cinco Municipios: 3 en Popayán, uno en Santander de Quilichao, uno en el Bordo Patía, uno en Bolívar, y otro en el Municipio costero de Guapi.

CENTRO ZONAL	MUNICIPIO DE UBICACIÓN
Centro Zonal Centro	Popayán
Centro Zonal Costa Pacífica	Guapi
Centro Zonal Indígena	Popayán
Centro Zonal Popayán	Popayán
Centro Zonal Macizo	Bolívar
Centro Zonal Sur	Bordo - Patía
Centro Zonal Norte	Santander de Quilichao

*Tabla 1. Centros Zonales ICBF – Regional Cauca y su Ubicación
Fuente: Elaboración Propia con Información del ICBF, 2018*

El Gobierno de Carlos Lleras Restrepo inicia una política para el bienestar de las comunidades; Su esposa, Cecilia De la Fuente de Lleras fue determinante para el desarrollo de esa política en pro de la niñez desamparada 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 los debates en el Senado y la Cámara de Representantes, en el Palacio de San Carlos, con la firma del Presidente de la República, Carlos Lleras Restrepo. 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.

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.

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 CAIP: Centros de Atención Integrales al Preescolar. A mediados de los años 80 nacen los primeros "Hogares Comunitarios de Bienestar" y al frente de estos hogares, grupos de mujeres voluntarias "Madres Comunitarias", quienes se asociaron entre ellas o con la ayuda de organizaciones no gubernamentales, para encargarse de la alimentación y guarderías de niños en edad preescolar. En 1987 el ICBF ofreció un marco institucional a las Madres Comunitarias. Estas madres recibían a un promedio de 12 niños y niñas en sus propios domicilios, a cambio de una remuneración próxima a medio salario mínimo y de la afiliación a la seguridad social.

En los años 90, a partir de la Asamblea Constituyente motivada por un plebiscito del movimiento estudiantil, surge la Constitución del 91. El Dr. Jaime Benítez Tobón tiene mérito en esta Constitución como padre del Artículo 44, que establece que los derechos de los niños prevalecen sobre los demás derechos, el Instituto avanzó en el fortalecimiento de sus acciones y sus programas, en la cualificación de sus servidores públicos y la ampliación de su cobertura.

2.2.1 Misión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

El instituto Colombiano de Bienestar Familiar define su misión como el conjunto de actividades del estado encaminadas a satisfacer en forma permanente y obligatoria las necesidades de la sociedad colombiana relacionada con “trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez y la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas” (ICBF, 2018).

Este servicio se presta a través del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) compuesto por las organizaciones gubernamentales y privadas que de manera parcial o total se dediquen a la búsqueda del objetivo principal de Bienestar de la Niñez, la Adolescencia y la Familia Colombiana.

2.2.2 Visión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

De acuerdo con la visión se estipula: Cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referentes en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, prospera y equitativa.

2.2.3 Logotipo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



*Imagen 2. Logotipo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Fuente. Portal institucional ICBF*

2.2.4 Principios y valores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Los valores institucionales construidos participativamente, que enmarcan el compromiso ético y profesional de todos los funcionarios de Bienestar Familiar, aprobados según Acta interna, los cuales son:

- **Respeto:** Es comprender clara y completamente los derechos y deberes individuales y colectivos y estar dispuestos a reconocer y entender las diferencias, asumiendo constructivamente la controversia y la pluralidad de ideas.

- **Solidaridad:** Es la cooperación que existe entre las diferentes personas para lograr los objetivos propuestos.

- Compromiso: Es ir más allá del simple deber, es trascender la norma, es ser fiel en el trato y en el desempeño y cumplimiento eficaz de nuestras funciones.
- Honestidad: Caracteriza al individuo por su honor y rectitud en todos sus actos. Es la cualidad que hace que una persona actúe y viva en concordancia con lo que piensa, siente, dice y hace.
- Servicio: Es brindar ayuda de manera espontánea contribuyendo a que se cumplan mis intereses y los de los demás.

- Confianza: Seguridad y credibilidad en sí mismo, en los demás, en nuestra Entidad y en nuestro País.

2.2.5 Presentación del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar “Cecilia Lleras de la Fuente.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF “Cecilia de la Fuente de Lleras”, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio adscrito al Departamento Administrativo para la prosperidad Social mediante Decreto 4156 del 3 de noviembre de 2011, creado por la ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y su Decreto Reglamentario 2388 de 1979.

El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar- SNBF para que participen armónica y racionalmente de acuerdo a su competencia.

El ICBF cuenta con una Sede de la Dirección General en el nivel central; treinta y tres (33) regionales en el nivel departamental y doscientos (206) centros zonales en el nivel municipal, con cobertura nacional en los 1.102 Municipios para ejecutar los programas y servicios misionales de la Entidad a favor de la niñez y la familia. ICBF con sus servicios brinda atención a niños y niñas, adolescentes y familias, especialmente a aquellos en condiciones de amenaza,

inobservancia o vulneración de sus derechos. Para la ejecución de sus programas el ICBF está conformado por 3 niveles: Nacional, Regional y Zonal.



Imagen 3. Fachada Principal de la Regional Cauca- ICBF
Fuente: Tomado de la página web del ICBF



Imagen 4. Grupo Administrativo – Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – Popayán Cauca.
Fuente: Tomado de la página web del ICBF

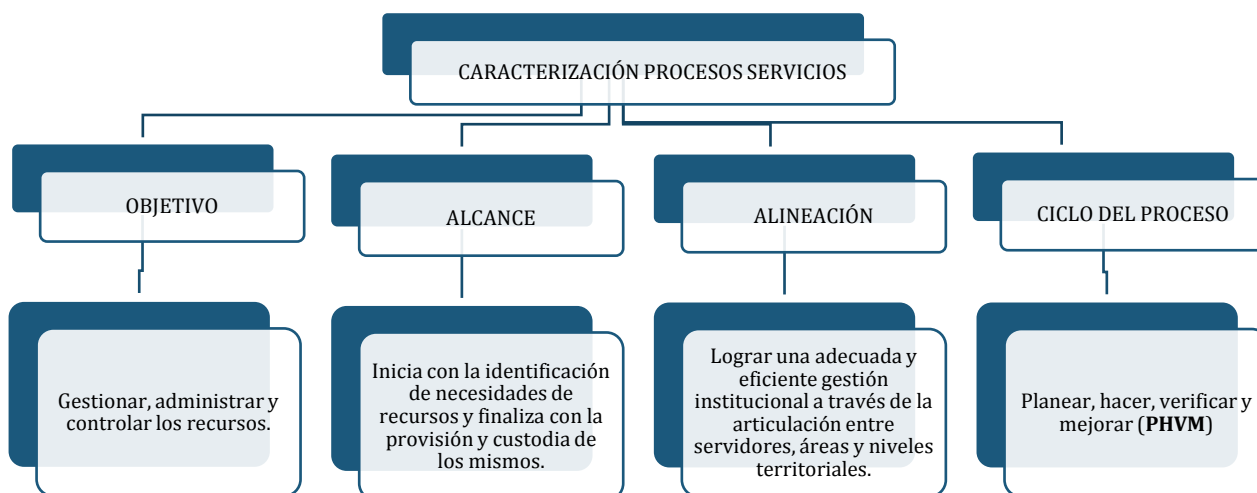


Imagen 5. Caracterización de Procesos de Servicios Administrativos
Fuente: Elaboración Propia con Información del ICBF, 2018

2.2.6 *Objetivos Institucionales y Pilares*

De acuerdo a su plataforma estratégica, el ICBF dimensiona los objetivos según la siguiente descripción.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES	PILARES ESTRATÉGICOS
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de la gestión de la calidad en la prestación del servicio del ICBF, basada en la evaluación y supervisión. • Modelo de gestión del conocimiento en el ICBF que redunde en la cualificación de la atención en todos los niveles. • Principios de transparencia y buen gobierno, que promuevan el control social a través del acceso a la información, la participación ciudadana, el diálogo de saberes, y la rendición pública de cuentas. • Sistemas de información del ICBF integrados y articulado • Sistema Nacional de Bienestar Familiar articulado entre las áreas misionales y las instituciones responsables de garantizar y restablecer los derechos de la infancia y la adolescencia a nivel territorial, nacional e internacional.

Tabla 2. Objetivos Institucionales y Pilares Estratégicos
Fuente: Elaboración Propia con Información del ICBF, 2018

2.3 Marco Conceptual

- **Capacitación.**

Algunos autores abordan el tema de la capacitación bajo diferentes terminologías. Es así, que se encuentran términos como Capacitación, es un esfuerzo planificado por parte de una organización para facilitarle al personal el aprendizaje de las aptitudes relacionadas con su trabajo.

Más que el mero aprendizaje o desarrollo de habilidades. En los negocios, es la creación del capital intelectual para tomar una ventaja competitiva. En el Manejo de Recursos Naturales, es la herramienta para comprender y perfeccionar la relación con el siempre cambiante objeto de nuestro trabajo. (Cardona, 2010). De igual forma es la actualización de los conocimientos internos y externos que han de tener los funcionarios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

- ***Eficiencia.***

“El grado en que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz si logra los objetivos para que se diseñara. Una organización eficaz si cumple cabalmente la misión que le da razón de ser.”

- ***Formación.***

Actividades cuyo objeto es desarrollar y fortalecer la ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa. La actualización de los conocimientos de los funcionarios no debe ser casual sino sistemática y continuada.

- ***Entrenamiento.***

Puesta en práctica de los procesos tendientes a una mejor vinculación del funcionario con la dinámica interna del Bienestar Familiar.

- ***Procesos misionales.***

Acompañamiento que la institución realiza en los territorios, es la comunicación permanente que el Bienestar Familiar posee con la sociedad.

- ***Plan de formación.***

Es el conjunto de acciones destinadas a mejorar las cualidades y habilidades de los empleados de una organización, el cual debe contener los lineamientos esenciales de la entidad interesada, porque sólo así será capaz de acoger adecuadamente los modelos externos.

Ruta de acción encaminada a estructurar mecanismos internos que obedezcan a las metas propuestas por el Bienestar Familiar.

- ***Estrategia de formación.***

Concreción de objetivos concretos del plan metodológico, encaminado a fortalecer el proceso de estructuración del plan de formación.

- ***Evaluación de Formación.***

Diagnóstico de los procesos realizados, en aras de confrontarlos con nuevos hallazgos y el plan de formación.

- ***Comisión de Servicios.***

Es la designación que se hace a un servidor público, para ejercer temporalmente las funciones propias de su cargo, en un lugar diferente a su área o sede habitual de trabajo o para atender transitoriamente actividades oficiales distintas a las del empleo del cual es titular.

- ***Área o Sede Habitual del Trabajo.***

Se entiende por área o sede habitual de trabajo, el territorio dentro del cual el servidor público presta habitualmente sus servicios.

- ***Viáticos.***

Es el valor en dinero que se reconoce a los servidores públicos en comisión de servicios, destinado a atender sus gastos de manutención y alojamiento, con ocasión de un viaje fuera de su área o sede habitual de trabajo, en desarrollo de sus funciones.

- ***Gastos de transporte.***

Son los pagos por concepto de transporte aéreo, terrestre (intermunicipal), fluvial, marítimo, impuestos y tasas aeroportuarias, otorgados a los servidores públicos en comisión de servicios.

Cuando los desplazamientos se realicen en vehículos propios o alquilados por el ICBF, no procederá reconocimiento alguno por estos conceptos al servidor público o al contratista.

- ***Gastos de viaje.***

Son los pagos efectuados a los contratistas, destinados a atender los gastos de manutención y alojamiento, con ocasión de los viajes que deban hacer para atender las actividades propias del contrato, fuera del área o sede habitual de cumplimiento de las obligaciones contractuales, así como para atender los gastos por concepto de transporte aéreo, terrestre (intermunicipal), fluvial, marítimo, impuestos y tasas aeroportuarias.

Los gastos de viaje a contratistas, sólo se podrán reconocer si los mismos se encuentran estipulados en el respectivo convenio o contrato.

- ***Gastos de desplazamiento.***

Es el reconocimiento económico que efectúa el ICBF a los servidores públicos o contratistas por el desplazamiento a las terminales aéreas (ida y regreso), señaladas en el presente acto administrativo, para el cumplimiento de una comisión de servicio por parte de un servidor público o de un viaje que deba hacer un contratista para atender las actividades propias del contrato, fuera del área o sede habitual de cumplimiento de las obligaciones contractuales.

2.4 Marco Teórico

2.4.1 El proceso de formación y capacitación.

Son las diversas disciplinas del conocimiento, con el proceso formativo que el personal ha de tener para desarrollarse plenamente en la entidad. Cabe anotar aquí que este proceso normativo no tiene como fin darle un peso más al trabajador, sino liberarlo de todas aquellas trabas internas y organizacionales que existen en su medio. “es ver más allá de cursos o conocimientos entrelazados que se presentan y refuerzan la educación recibida. Ahora hablamos de “Aprendizaje para toda la Vida”, que definido por la comunidad económica europea como “El desarrollo del potencial humano a través de un proceso sustentador continuo que estimula y

faculta a los individuos para adquirir todos los conocimientos, valores, destrezas y comprensión que requieran a lo largo de toda su vida y a aplicarlos con confianza, creatividad y gozo en todos los roles, circunstancias y entornos” (Miryam Corana Quiteiro)

“Además, se busca generar sinergias en los diferentes modelos de formulación de políticas públicas, pues se fortalecen las competencias y capacidades requeridas por los servidores para generar y promover espacios de participación. Finalmente, fortalece las prácticas que le apuntan a la transparencia, formalidad y legalidad de los servidores públicos aumentando la confianza y su reconocimiento por parte de los ciudadanos.”. (Publica, Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y la Profesionalización del Servidor Publico , 2017, pág. 51)

2.4.2 Los beneficios de la formación y capacitación empresarial.

Dentro de un entorno público tiene como fin naturalizar prácticas exitosas en otros entornos organizacionales.

“Todos estos análisis podrían estar indicando que el enfoque clásico de la enseñanza en administración pública estaría llegando a un punto de saturación, por lo que se muestra necesario repensar y redefinir los mecanismos de formación y capacitación de la planta funcionarial en América Latina, dando una mayor prioridad a la innovación, involucrando la investigación y la creación de conocimiento, a la vez que manteniendo los niveles de autonomía y de construcción méritocrática de la burocracia latinoamericana.” (Campo García, Hernández Bonivento. (2016).

2.4.3 El diagnóstico para el plan de formación.

Es el instrumento que utilizamos “para la identificación y el análisis de los contenidos que integrarán el plan de formación. En la elaboración de un plan de formación el diagnóstico constituye la primera etapa, que comienza por identificar los propios fundamentos del plan de formación; es decir, averiguar la disfunción existente entre las competencias y actitudes reales de los recursos humanos de la organización y las competencias y actitudes deseables, necesarias que

se requieren tanto en el momento actual como futuro”. (Diagnostico de Necesidades de Formación - Fecmes)

En el ICBF Seccional Cauca existen procesos que, sumados a los internos que adelanta la entidad, le exigen salir del espacio físico de la entidad y dirigirse a los sectores dónde se hace acompañamiento. De ahí que el proceso de formación y capacitación funja como estructurador de todas esas necesidades que afronta la entidad.

2.4.4 Importancia de la formación y capacitación.

Estos procesos están hechos para moldear a la entidad en una especie de organismo que se corrija así mismo, que cada ulterior proceso de formación y capacitación tienda a la formación de entornos saludables, donde el trabajador no se vea obligado a interrumpir el flujo, por deficiencias al interior del ICBF, o por negligencias cometidas por no tener la práctica y formación suficientemente consolidadas.

La importancia de la formación y la capacitación radica, en que el personal de cualquier tipo de Organización, debe estar entrenado en una serie de programas, que están basados en las necesidades reales y en las políticas específicas definidas por la institución. Estos programas son:

- ***Incremento de la Productividad.***

Los trabajadores mejor informados tienen menores posibilidades de cometer errores operativos y los administradores preparados tienden a utilizar estilos más participativos, lo cual conlleva a un mayor sentido de responsabilidad del empleado.

- ***Planeación de los Recursos Humanos.***

Los programas de capacitación y desarrollo ayudan a las organizaciones a satisfacer futuras necesidades de personal; cuando se presentan vacantes en la organización, estas se pueden suplir

más fácilmente con recursos internos, si se han iniciado y continuado programas de capacitación y desarrollo.

- ***Desarrolla una alta Moral.***

Los programas elaborados para el personal y para el mejoramiento de las relaciones humanas, contribuyen al aumento de la buena moral entre los empleados.

- ***Preserva la Salud y Reduce los Accidentes.***

La salud mental y la seguridad física del empleado con frecuencia están directamente relacionadas con los programas de capacitación y desarrollo de la organización; la capacitación apropiada ayuda a prevenir accidentes; un ambiente de trabajo seguro puede proporcionar más estabilidad a los empleados.

- ***Reduce la Necesidad de Supervisión.***

El empleado capacitado es una persona que puede desarrollar su labor con una supervisión mínima.

Ambos, tanto el empleado como el supervisor, requieren menos supervisión; por lo tanto, determinado grado de independencia no es posible si el empleado no ha sido adecuadamente entrenado.

- ***Compensación Indirecta.***

Para el personal en muchas ocasiones se presentan oportunidades de participar en programas educativos los cuales hacen parte de su remuneración, puesto que son generalmente las compañías que pagan dichos programas que optimizan sus conocimientos, aptitudes y actitudes.

2.5 Marco normativo.

La Constitución Política de 1991, establece en el artículo 53 la igualdad de oportunidades para los trabajadores, y demás prerrogativas que buscarían en lo sucesivo la consolidación, actualización y progresión de las condiciones de trabajo. Esto implica cambios en la formación de los trabajadores, con el fin de brindarles herramientas que posibilitaran una mejor relación empleado-institución.

Del mismo modo, el Decreto Ley 1567 de 1998 crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados estatales; la ley 734 de 2002 en su artículo 33, numeral 3 y artículo 34, numeral 40, establece como deberes y derechos de los servidores públicos, recibir capacitación para su mejor desempeño en las funciones; la Ley 1064 de 2006 establece normas para el fortalecimiento de la educación para el trabajo. Un antecedente reciente e importante es la Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación –PIC- emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública –ESAP-.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

Partiendo que los enfoques mixtos representan el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques.

Por otra parte, Johnson y Onwuegbuzie definieron los diseños mixtos como “(...) el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnica de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio”. (Johnson, 2013)

Lo anterior tiene como particularidad el intentar acercarse a los servidores públicos y contratistas de la Regional Cauca por medio de entrevistas, encuesta, análisis documental y estudiar sus condiciones y así poder abordar la problemática.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación implementada en este trabajo es el método descriptivo en estos casos el problema ha alcanzado cierto nivel de claridad.

“(…) Buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas.

Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de los fenómenos, suceso, comunidad, contexto o situación”. (Roberto Hernandez Sampier, 2014, pág. 80)

El problema muchas veces es de naturaleza práctica, y su solución transita por el conocimiento de las causas, pero las hipótesis causales sólo pueden partir de la descripción completa y profunda del problema en cuestión.

Por lo anterior, en el desarrollo de la práctica se describen hechos tales como procedimientos, situaciones para el caso de identificación de necesidades de formación, al identificar factores críticos en una de los procedimientos realizados por los funcionarios.

3.3 Métodos de investigación

Para el cumplimiento de los objetivos se implementan diversos métodos de acuerdo a los objetivos propuestos.

Objetivo 1. Diagnosticar las necesidades de formación y capacitación que responda al cumplimiento de procesos misionales en el ICBF. En este caso en la Regional Cauca los funcionarios oscilan entre 392 aproximadamente, siendo 250 Servidores Públicos y 142 contratistas, se aplicaron 40 encuestas durante el mes de Agosto del presente año.

Al igual durante el desarrollo de la práctica se realizaron una serie de entrevista a los coordinadores de las los diferentes centros zonales (*ver tabla 1*), para diagnosticar las necesidades y estrategias de formación con el fin de comprender mejor los procesos y procedimientos del instituto.

Objetivo 2. Identificar estrategias de formación y apropiación de procedimientos administrativos que permitan minimizar factores de riesgo al no cumplimiento de la labor. El mismo instrumento evidenció estrategias para la implementación del plan de capacitación, al igual el análisis documental permitió establecer algunas estrategias para implementar la formación en la organización.

Objetivo 3. Proponer un sistema de evaluación y seguimiento a los programas de formación y capacitación. De acuerdo a los resultados obtenidos, la práctica empresarial propone el sistema de evaluación

3.4 Fuentes de información

Para recolectar la información necesaria para el desarrollo de la pasantía se tomaron en cuenta varias actividades de las cuales se basó en las fuentes primarias que son establecidas en la búsqueda del usuario interno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar por medio de encuestas, entrevistas y observación directa.

También se tomó como referente las fuentes secundarias que son: los libros, entrenamiento, capacitación, módulos operativos de los diferentes programas y sus modalidades de atención, guías y las consultas realizadas en las páginas web, la intranet del ICBF, archivos y registros del ICBF.

De igual manera también se tuvieron en cuenta los documentos que se encuentran en la unidad de registro de la Regional Cauca, los formatos de documentación para la solicitud de registros y los informes de los resultados de las salidas de comisiones.

3.4.1 Fuentes de Información primaria.

Se recopila la información en primera instancia con los colaboradores que tienen como función cumplir el propósito misional de la institución, también se recopiló información por medio de una entrevista no estructurada a los coordinadores de los Centros Zonales – ICBF Popayán y una encuesta dirigida a los Servidores Públicos y Contratistas de la regional.

3.4.2 Fuentes de información secundaria.

La compilación de información secundaria se realizó a través de libros, registros, base de datos, artículos, folletos, información interna del ICBF Regional Cauca (contratos, lineamientos

y reglamentos del ICBF), documentos por Internet, acerca de temas de diseño de planes de formación y capacitación, procedimientos Misionales, autores sustentados en el marco teórico como: Hernández (2005), Paz (2012), Roberto (2010), Cerón (2018), Beltrán (2007).

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población.

La población para la realización del presente trabajo de pasantía, la conforman los Centros Zonales del ICBF, Regional Cauca, bajo el lineamiento del enfoque de la ejecución y evaluación de los procedimientos misionales. Según base suministrada por el área Administrativas existen siete (7) Centros Zonales en la Regional Cauca (*como lo muestra la tabla 3*). Los funcionarios oscilan aproximadamente en 392, siendo, 250 Servidores Públicos y 142 contratistas

CENTRO ZONAL	MUNICIPIO DE UBICACIÓN
Centro Zonal Centro	Popayán
Centro Zonal Costa Pacífica	Guapi
Centro Zonal Indígena	Popayán
Centro Zonal Popayán	Popayán
Centro Zonal Macizo	Bolívar
Centro Zonal Sur	Bordo – Patía
Centro Zonal Norte	Santander de Quilichao

Tabla 3. Centros Zonales ICBF – Regional Cauca y su Ubicación
Fuente: Elaboración Propia con Información del ICBF, 2018

3.5.2 Muestra.

Teniendo en cuenta la población universal de 392 funcionarios actuales vinculados según fuente de información suministrada por el área financiera y el área administrativa de la Regional Cauca, se calcula una muestra con la fórmula de universos finitos descrita a continuación.

Fórmula para universos finitos.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de Confianza = 1.96

P = Probabilidad de éxito = 50%

Q = Probabilidad de fracaso = 50%

N = Universo poblacional = 392

E = Error máximo 10%

Desarrollo de la formula

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(392)}{[(392 - 1) (0.10)^2] + [(1.96)^2 (0.5)(0.5)]}$$

Entonces se tiene

$$n = \frac{3,764768}{3.91+0.9604} \quad n = \frac{3,764768}{4.8704} = 77,29$$

n = 77,29 Encuestas a realizar. Muestra representativa de la población

Título de la Pasantía	Diseño de un plan en formación y capacitación de procesos misionales a los servidores públicos y contratistas Del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - Regional Cauca.
Sitio de la pasantía	Grupo Administrativo de la Regional Cauca
Período de la pasantía	2018
Inicio de Actividades	1 de febrero de 2016
Finalización	30 de Junio de 2018
Duración	5 meses
Técnica de recolección de datos	Encuesta dirigida a los Servidores Públicos y Contratistas del ICBF Regional – Cauca
Tipo de muestreo	Aleatorio simple (1) Formula para universos finitos
Número de preguntas	22 preguntas cerradas y 2 preguntas abiertas

Tabla 4. Ficha Técnica. Encuesta a Servidores Públicos y Contratistas de la Regional – Cauca
Fuente. Elaboración propia

3.6 Tratamiento de la información

La información recopilada, se analiza por medio de herramientas y técnicas estadística, partiendo de la respectiva sistematización, clasificación, tabulación e interpretación de los datos; permitiendo arrojar resultados claros, concretos y reales de la pasantía y estudio propuesto.

3.6.1 Cuestionarios Servidores Públicos y Contratistas.

Con el objeto de aplicar un modelo de encuesta, se realiza cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas, en donde se recolecta información con el fin de obtener datos relevantes concernientes a la percepción que tienen los funcionarios del ICBF – Regional Cauca.

El cuestionario consta de nueve (24) preguntas, siete (22) de ellas cerradas y dos (2) abiertas, para conocer las consideraciones y puntos de vistas que tienen los Servidores Públicos y

Contratistas referente a la formación y capacitación de los procesos misionales de la entidad. (Ver anexo a).

3.7 Interpretación de la Información

Con base en los resultados obtenidos por el plan de formación y capacitación de procesos misionales a los Servidores Públicos y contratistas del ICBF Regional Cauca, para ello se utilizó las técnica de recolección de información (encuesta) necesaria para llevar a cabo el trabajo de pasantía.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultado. Encuesta a funcionarios

4.1.1 Encuesta dirigida a los Servidores Públicos y Contratistas del ICBF Regional – Cauca.

Con base a la encuesta dirigida a los Servidores Públicos y Contratistas del ICBF Regional Cauca, total 77 encuestas, se procedió a tabular y graficar (por medio de la hoja electrónica Excel) e interpretar las preguntas según los datos estadísticos; dicho proceso se describirá a continuación:

4.1.1.1 Conocimiento de la Misión y visión institucional.

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	30	75%
Un Poco	10	25%
Casi Nada		
Nada		
Total	40	100%

*Tabla 5. La Misión y la Visión del ICBF
Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018*

Como lo muestra la tabla 5, se evidencia con un porcentaje del 75% de los encuestados consideran conocer la misión y visión del ICBF, mientras que el 25% manifiesta conocerla un poco.

4.1.1.2 Conocimiento del marco legal de la institución

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	18	45%
Un Poco	13	32.5%
Casi Nada		
Nada	9	22.5%
Total	40	100%

*Tabla 6. Marco Constitucional y Legal del ICBF
Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018*

En la tabla 6, se analiza con un porcentaje del 22.5% consideran no conocer el Marco Constitucional y Legal del ICBF, mientras que 32,5% admite que lo conoce casi nada.

4.1.1.3 Conocimientos de procesos

Los Procesos mediante los cuales el ICBF opera, en cumplimiento de sus funciones y deberes Institucionales, son para usted los siguientes (puede marcar más de una opción)

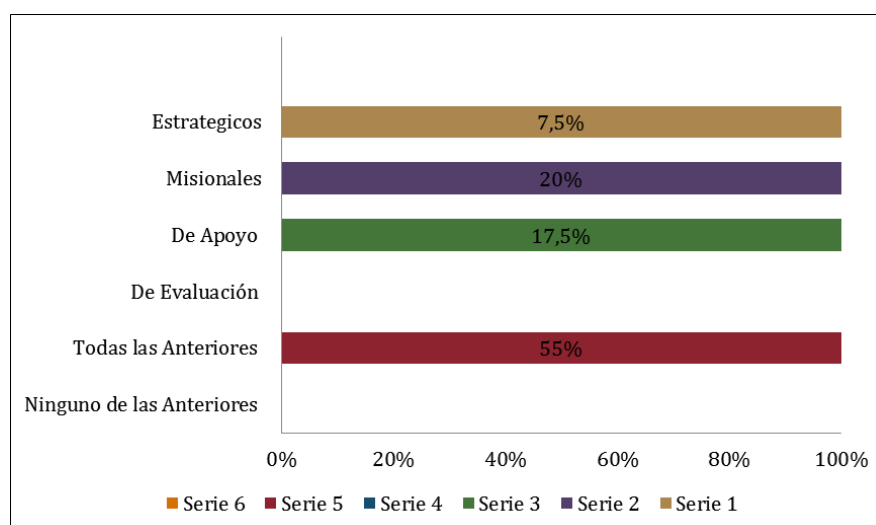


Gráfico 1. *Procesos del ICBF*
 Fuente: *Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018*

En el gráfico 1, se analiza que el 22% de los funcionarios encuestados conocen los procesos mediante los cuales opera el ICBF en el cumplimiento de sus funciones y deberes Institucionales, un 8% de los encuestados solo indica tener en cuenta los Misionales, mientras que un 7% reconoce los de Apoyo y un 3% los Estratégicos.

4.1.1.4 Dentro de su Desempeño Laboral, Considera que las tareas o actividades que ejecuta en la Entidad, se enmarcan principalmente dentro del Proceso

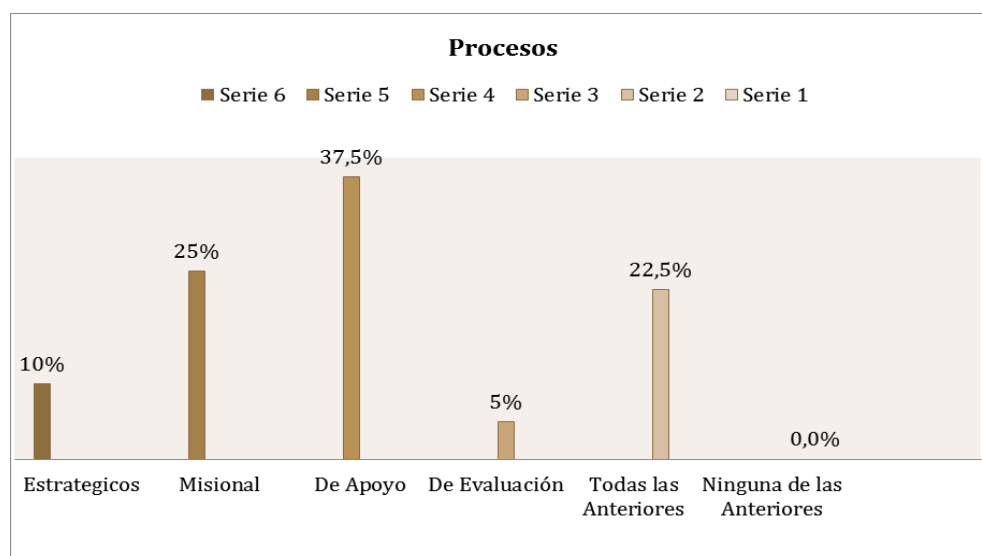


Gráfico 2. *Procesos de la Entidad*
 Fuente: *Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018*

En el gráfico 2, se observa que un porcentaje del 37,5% de los funcionarios encuestados considera que las tareas o actividades que se ejecutan en la entidad se enmarcan principalmente dentro del proceso de Apoyo, mientras que un porcentaje del 22,5% considera que se enmarcan en todas las anteriores.

4.1.1.5 Errores en procedimientos

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Estrategias de Atención	6	15%
Tramite de Resoluciones	22	55% %
Protección	5	12.5%
Promoción y Prevención		
Atención al Ciudadano	2	5%
Otro(s). ¿Cuál(s)?	5	12.5%
Total	40	100%

Tabla 7. *Errores en el Desempeño de las Funciones*
Fuente: *Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018*

Como se refleja en el tabla 7, los encuestados manifiestan con un porcentaje del 55% que el procedimiento que presenta mayor errores en el desempeño de sus funciones es el trámite de resoluciones.

Una de las incidencias más comunes en la práctica, fue la devolución de trámites del desplazamiento, por lo tanto se indagó en particular por la actividad correspondiente.

4.1.1.6 ¿Ha tenido algún Inconveniente o Dificultad en el Trámite de Resoluciones de Servicios y Autorizaciones de Desplazamiento?

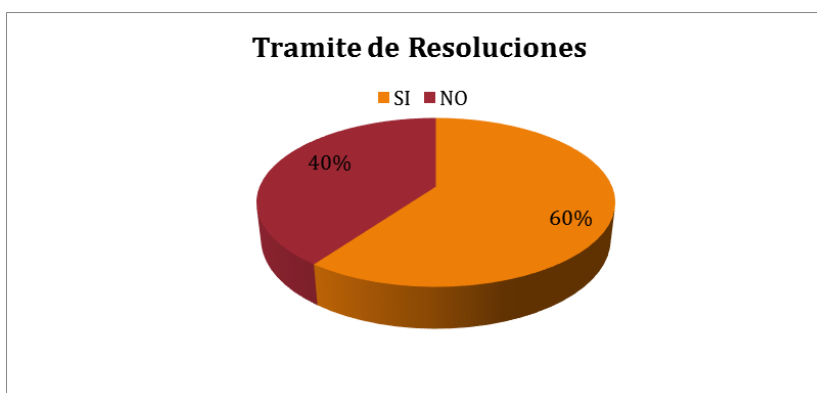


Gráfico 3. *Tramite de Resoluciones de Servicios*
Fuente: *Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018*

En el gráfico 3, se analiza que un porcentaje del 60% de los funcionarios encuestados ha tenido dificultades en el trámite de resoluciones de servicios y autorizaciones de desplazamiento, mientras que el 40% argumenta no haber presentado ninguna dificultad al tramitar una resolución.

4.1.1.7. Fallas o Errores que se han llegado a Presentar en la ejecución de su Labor, del Personal a su Cargo o de sus Compañeros.

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Protocolos de Atención (Conductos Regulares	2	5%
Falta de Control y Seguimiento a los Procesos y Actividades	16	40%
Falta de Claridad en la Descripción de los procesos	5	12.5%
Formatos y Hojas de Vida Confusos	3	7.5%
Falta de Planeación y Organización	4	10%
Negligencia		
Deficiente Disposición de Herramientas, Equipos y Recursos		
Otro. ¿Cuál?		
No ha Percibido Fallas o Errores	10	25%
Total	40	100%

Tabla 8. Las Fallas o Errores en la ejecución de su Labor
Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

En la tabla 8, se observa con un porcentaje del 40% que las fallas o errores que presentan en la ejecución de su labor los funcionarios lo atribuyen a la falta de control y seguimiento a los procesos y actividades.

4.1.1.8 Conocimiento del Sistema integrado de Calidad.

¿Sabe qué es el Sistema Integrado de Gestión (SIGE)?.

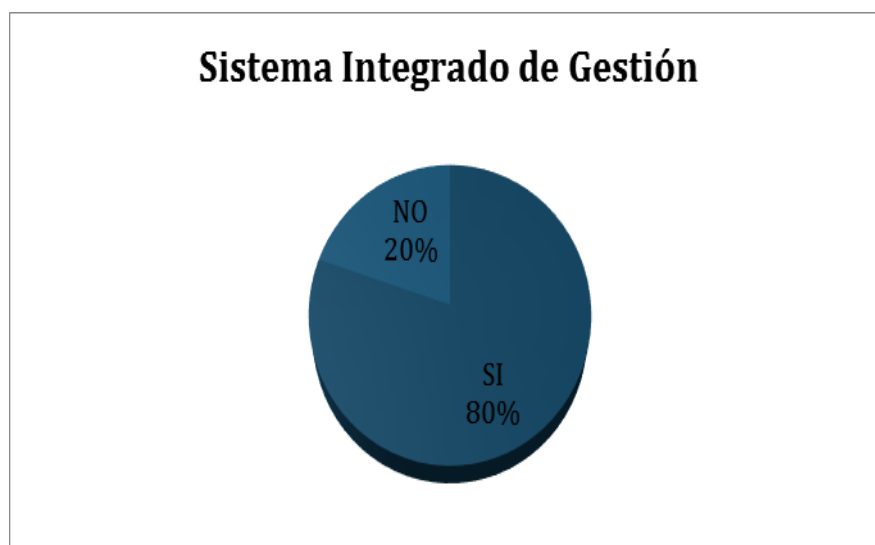


Gráfico 4. Sistema Integrado de Gestión

Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

Como se observa en el grafico 4, el 80% de los encuestados sabe que es el Sistema Integrado de Gestión (SIG), mientras que el 20% no está al tanto de que es el SIG

4.1.1.9 Su conocimiento sobre el SIGE, ha sido promovido por.

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje (%)
La Entidad	31	77.5%
Sus Propios Medios	9	22.5%
Otro. ¿Cuál?		
Total	40	100%

Tabla 9. Sistema Integrado de Gestión

Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

Como lo muestra la tabla 9 se evidencia con un porcentaje del 22.5% de los encuestados consideran que su conocimiento sobre el SIGE lo ha promovido por sus propios medios, mientras que el 77.5% lo ha promovido la entidad.

4.1.1.10 ¿Considera usted, que las tareas y actividades que ejecuta, están claramente descritas en manuales o formatos procedimentales, de la siguiente manera?

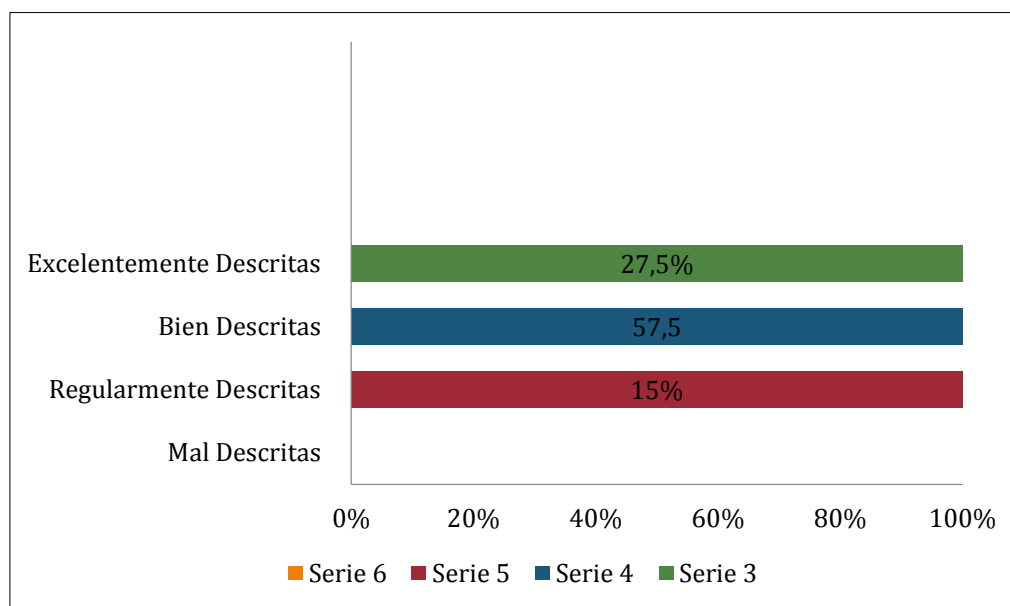


Gráfico 5. Claridad en las funciones

Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

En el gráfico 5, muestra con un 57,5% que las tareas y actividades que se ejecutan en la entidad están bien descritas en los manuales o formatos procedimentales, mientras que un porcentaje del 15% refleja que están regularmente descritas.

4.1.1.11 ¿Para el ejercicio de sus Funciones y actividades, considera usted que la Entidad dispone las herramientas, equipos y recursos, de manera?

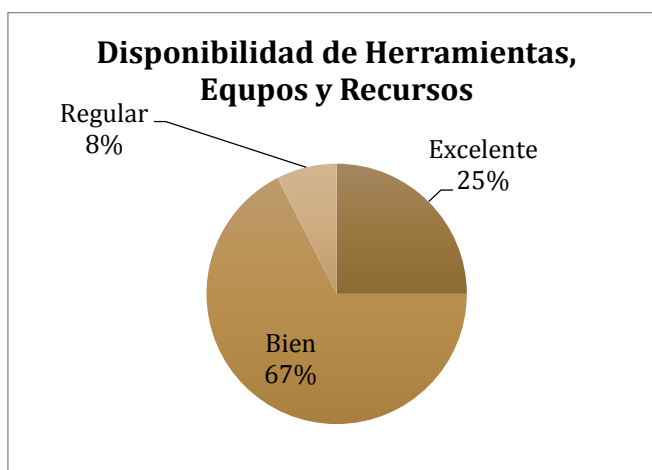


Gráfico 6. Funciones y Actividades

Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

En el gráfico 6, se puede evidenciar que el 67% de los funcionarios considera que la entidad dispone de herramientas, equipos, y recursos necesarios para el ejercicio de sus Funciones y Actividades, mientras que el 8% de los encuestados respondieron que la entidad no dispone de las herramientas, equipos y recursos de manera adecuada.

4.1.1.12 tipos de información encuentran en el portal del ICBF para el cumplimiento de su labor

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Normatividad	5	12.5%
Documentos Públicos		
Procesos y Procedimientos	7	17.5%
Formatos de Registros	3	7.5%
Cronogramas		
Informes		
Flujo de Procesos		
Todas las Anteriores		
Ninguna de las Anteriores	25	62.5%
Total	40	100%

Tabla 10. Tipo de información que se encuentra en el ICBF
Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

En la tabla 10, se analiza con un porcentaje del 62.5% que los funcionarios para el cumplimiento de su labor no encuentran ninguna de las anteriores opciones que se describieron.

4.1.1.13 Programas y Estrategias que maneja el ICBF.

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Primera Infancia	27	67.5%
Protección	5	12.5%
Nutrición		
Niñez y Adolescencia		
Familias y Comunidades	2	5
Sistema Nacional de	6	15
Bienestar familiar		
Total	40	100%

Tabla 11 Programas y Estrategias del ICBF
Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

Como lo muestra en la tabla 11, los encuestados manifiestan con un porcentaje del 67.5% que el programa primera infancia tiene mayor impacto a nivel Nacional.

4.1.1.14 Conocimiento de procesos misionales.

Su nivel de conocimiento sobre los Procesos Misionales de la Entidad, es

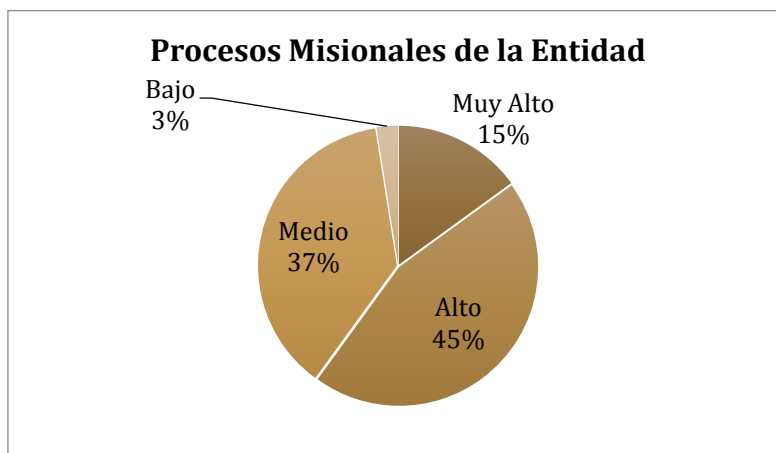


Gráfico 7. Nivel de conocimiento sobre los Procesos Misionales de la Entidad
Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

El grafico 7, se observa que el 45% de los encuestados considera que su nivel de conocimiento sobre los Procesos Misionales es alto, mientras que el 3% considera que su conocimiento es bajo.

En tabla 12, muestra con un porcentaje del 52.5% que problemas de comunicación presenta mayores dificultades para el desempeño laboral, mientras que el 22.5% consideran que es la carga laboral.

4.1.1.17 ¿Desde su oficio de qué forma aporta al cumplimiento de los Procesos Misionales?

Se analiza que el 55.5% de los encuestados afirman que aportan al cumplimiento de los Procesos Misionales mediante las funciones y servicios que presta el ICBF, mientras que el 23.2% de los funcionarios manifiesta que lo hacen a través del correcto uso de los procesos y procedimientos que se aplican a cada área de oficio y el 21.3% lo hace brindando la atención oportuna de los diferentes requerimientos y actividades que solicitan los usuarios.

4.1.1.18 ¿Ha asistido a algún tipo de Inducción o Capacitación en la Entidad?

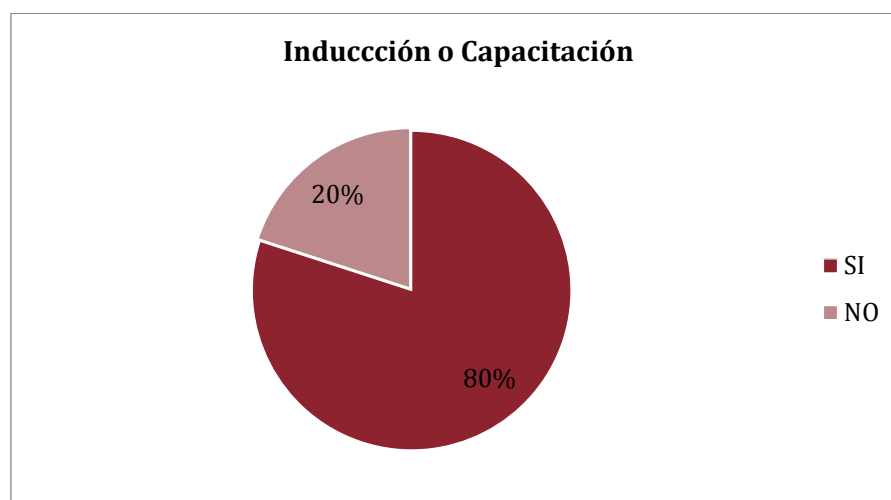


Gráfico 9. Asiste a algún tipo de Inducción o Capacitación en la Entidad
Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

En el gráfico 9, se analiza que 80% de los Servidores Públicos y Contratistas entrevistados si han asistido a algún tipo de Inducción o Capacitación en la entidad, mientras que el 20% no ha asistido.

4.1.1.19 A qué Tipo de Capacitación ha Asistido

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Capacitación en el Trabajo	22	55%
Capacitación Promocional	1	2.5%
Capacitación de Orientación	12	30%
Entrenamiento Técnico	5	12.5%
Total	40	100%

Tabla 13. Capacitaciones

Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

En la tabla 13, se analiza que el 55% ha asistido a capacitación en el trabajo, mientras que el 30% de los encuestados ha presenciado capacitación de orientación.

4.1.1.20 ¿Considera usted que la (s) Inducción (es) y Capacitación (es) que ha recibido, le han sido útiles en el desempeño de sus labores en la Entidad?

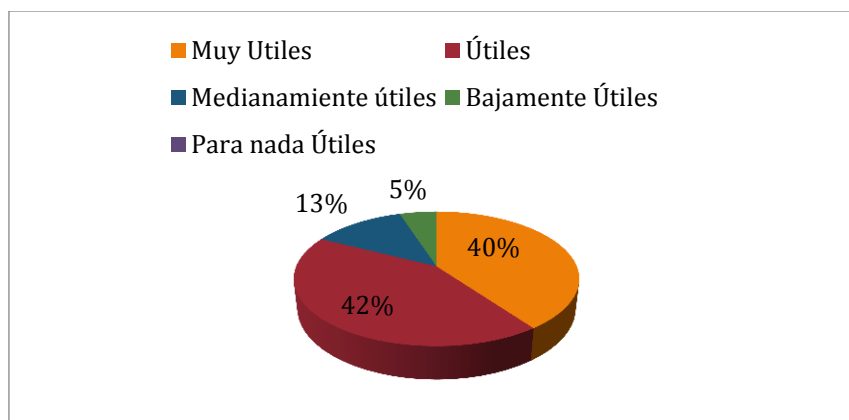


Gráfico 10. Inducción y Capacitación

Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

Como lo muestra la gráfica 11, el 42% de los encuestados argumenta que las Inducciones y Capacitaciones que ha recibido le han sido útiles en el desempeño de sus labores en la entidad, mientras que el 13% manifiesta que no le han sido medianamente útiles.

4.1.1.21 Tipo Inducciones y Capacitaciones.

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Contratación Pública		
Planeación y Gestión	5	12.5%
Gerencia y Organización	6	15%
Sistema e Informática	5	12.5%
Archivos y Gestión Documental	20	50%
Todos los Anteriores		
Otro. ¿Cuál?	4	10%
Total	40	100%

Tabla 14. Inducciones y Capacitaciones
Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

En la tabla 14, se observa con un porcentaje del 50% de los encuestados consideran que el principal tema que se ha tratado en las inducciones y capacitación que han asistido ha sido el de archivos y gestión documental, mientras que el 15% ha sido gerencia y organización.

4.1.1.22 Temáticas Considera Necesarias Abordar en un Posible curso de Inducción y Capacitación.

Número	Temática de capacitación	Época del Año
2	Gestión del talento humano	Semestral
3	Normatividad	Anual
1	Clima laboral	Trimestral
1	Verificación de aportes	Semestral
1	Ley 1878 del 2018	Inicial
1	Tributación	Semestral
3	Contratación	Semestral
1	Procesos misionales	Trimestral
2	Manejo de archivo	Semestral

Tabla 15. Temáticas de Inducción y Capacitación en su Área de Trabajo
Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

Como lo muestra la tabla 15, los funcionarios consideran que las temáticas más importantes para abordar en un posible curso de inducción y capacitación son el clima laboral, verificación de aportes, ley 1878 del 2018, los procesos misionales y la tributación.

4.1.1.23 Estrategias considera más adecuadas para facilitar el conocimiento y aprendizaje.

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Formación de Equipos Interdependencias	4	10%
Formación de Equipos por Dependencias o Área de Trabajo	12	30%
Estrategias Pedagógicas para la Apreciación	4	10%
Encuentros en Lugares Diferentes al Sitio de Trabajo	9	22.5%
Uso de las Redes Sociales	2	5%
Talleres	9	22.5%
Otras. ¿Cuáles?		
Total	40	100%

*Tabla 16. Estrategias del conocimiento y aprendizaje
Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018*

En la tabla 16, se refleja con un porcentaje del 30% que la formación de equipos por dependencias o área de trabajo es la estrategia que consideran los funcionarios más adecuada para facilitar el conocimiento y aprendizaje en un posible curso de inducción y capacitación.

4.1.1.24 ¿Considera usted que la Capacitación a distancia (vía Internet y/o correo postal) es una alternativa de Capacitación válida y accesible para todo el personal de la Entidad?

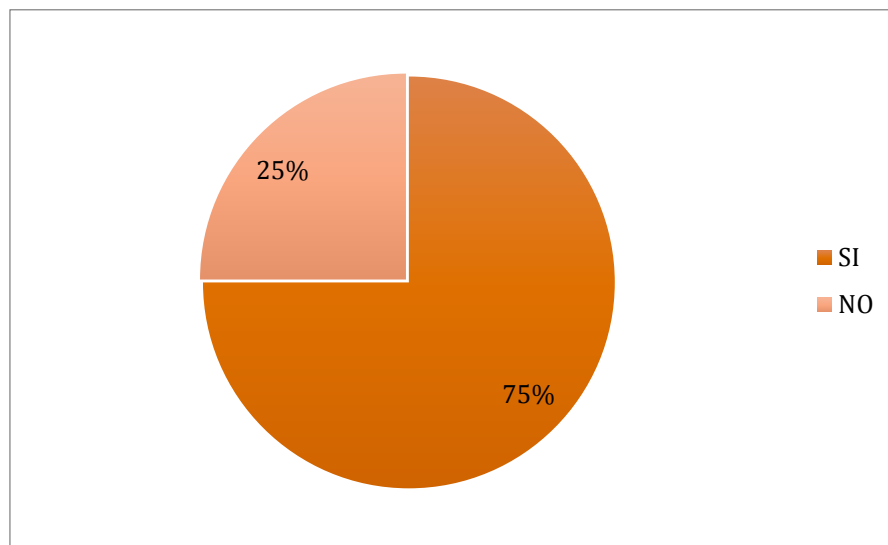


Gráfico 11. Capacitación a Distancia

Fuente: Elaboración presente estudio. Mes de Agosto del 2018

Como lo muestra la gráfica 12, el 75% de los encuestados consideran que la capacitación a Distancia es una alternativa de Capacitación válida y accesible para todo el personal de la Entidad, mientras que el 25% de los funcionarios considera que no es una alternativa.

4.1.2 Análisis de los Datos Estadísticos del Cuestionario.

Con base al cuestionario dirigido a los Servidores Públicos y Contratistas de la Regional Cauca, se toma en cuenta los datos más relevantes

- El 75% de los funcionarios afirma que conoce la Misión y la Visión del ICBF.
- El 22% de los funcionarios encuestados conocen los procesos mediante los cuales opera el ICBF en el cumplimiento de sus funciones y deberes Institucionales.

- un porcentaje del 37% de los funcionarios encuestados consideran que las tareas o actividades que se ejecutan en la entidad se enmarcan principalmente dentro del proceso de Apoyo, mientras que un porcentaje del 22,5% consideran que las tareas o actividades se enmarcan en todas las anteriores.
- El 42% de los encuestados argumenta que las Inducciones y Capacitaciones que ha recibido le han sido Útiles en el desempeño de sus labores en la entidad, mientras que el 13% manifiesta que no le han sido para nada Útiles.
- El 55.5% de los encuestados afirman que aportan al cumplimiento de los Procesos Misionales mediante las funciones y servicios que presta el ICBF.
- El 45% de los encuestados considera que su nivel de conocimiento sobre los Procesos Misionales es alto, mientras que el 3% considera que su conocimiento es bajo.
- El 60% de los funcionarios encuestados ha tenido dificultades en el trámite de resoluciones de servicios y autorizaciones de desplazamiento, mientras que el 40% argumenta que no haber presentado ninguna dificultad al tramitar una resolución.
- El 45% de los funcionarios no conoce los procesos mediante los cuales opera el ICBF (Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación) y el 77.5% no tiene claridad en que procesos se enmarcan las tareas o actividades que desempeñan.
- El 40% de los encuestados considera que las fallas o erros que se han llegado a presentar en la ejecución de su labor ha sido por falta de control y seguimiento a los protocolos y actividades.
- Un porcentaje del 20% de los encuestados no sabe que es el Sistema Integrado de Gestión (SIGE) y el 22.5% menciona que su conocimiento ha sido promovido por sus propios medios

Los resultados encontrados en las encuestas dirigida a los Servidores Públicos y Contratista del ICBF Regional Cauca, tienen una correlación significativa en los programas y estrategias del ICBF que viene trabajando actualmente, lo que se podría interpretar diciendo en términos cualitativos que la falta de supervisión a los procesos y procedimientos que implementan los funcionarios para el desempeño de su labor, ha tenido una incidencia negativa en las actividades que ejecutan, por las debilidades y falencias para la implantación de las mismas.

Muestra de ello se puede evidenciar en las inconformidades que han presentado el 60% de los funcionarios en el momento de tramitar una resolución de servicios, se analiza que el procedimiento para dicho trámite está bien explicado en la plataforma de la entidad, el cual mantiene actualizando constantemente por actos modificatorios, sin embargo la problemática radica en que no se da una adecuada evaluación y seguimiento a los procesos misionales, en cuanto identificar y controlar el impacto de la implementación en los funcionario y su aplicabilidad en su puesto de trabajo.

4.2 Resultados B. Identificar Procesos y Procedimientos Misionales

4.2.1 Proceso de protección

- ***Objetivos.***

Liderar el diseño, actualización y desarrollo de planes, programas, proyectos y modalidades asegurando actuaciones oportunas y con calidad que restablezcan los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de inobservancia, amenaza, vulneración o en conflicto con la ley.

- ***Alcance.***

Inicia con la elaboración del plan para el diseño o actualización de planes, programas, proyectos y modalidades y termina con las acciones de mejora e innovación.

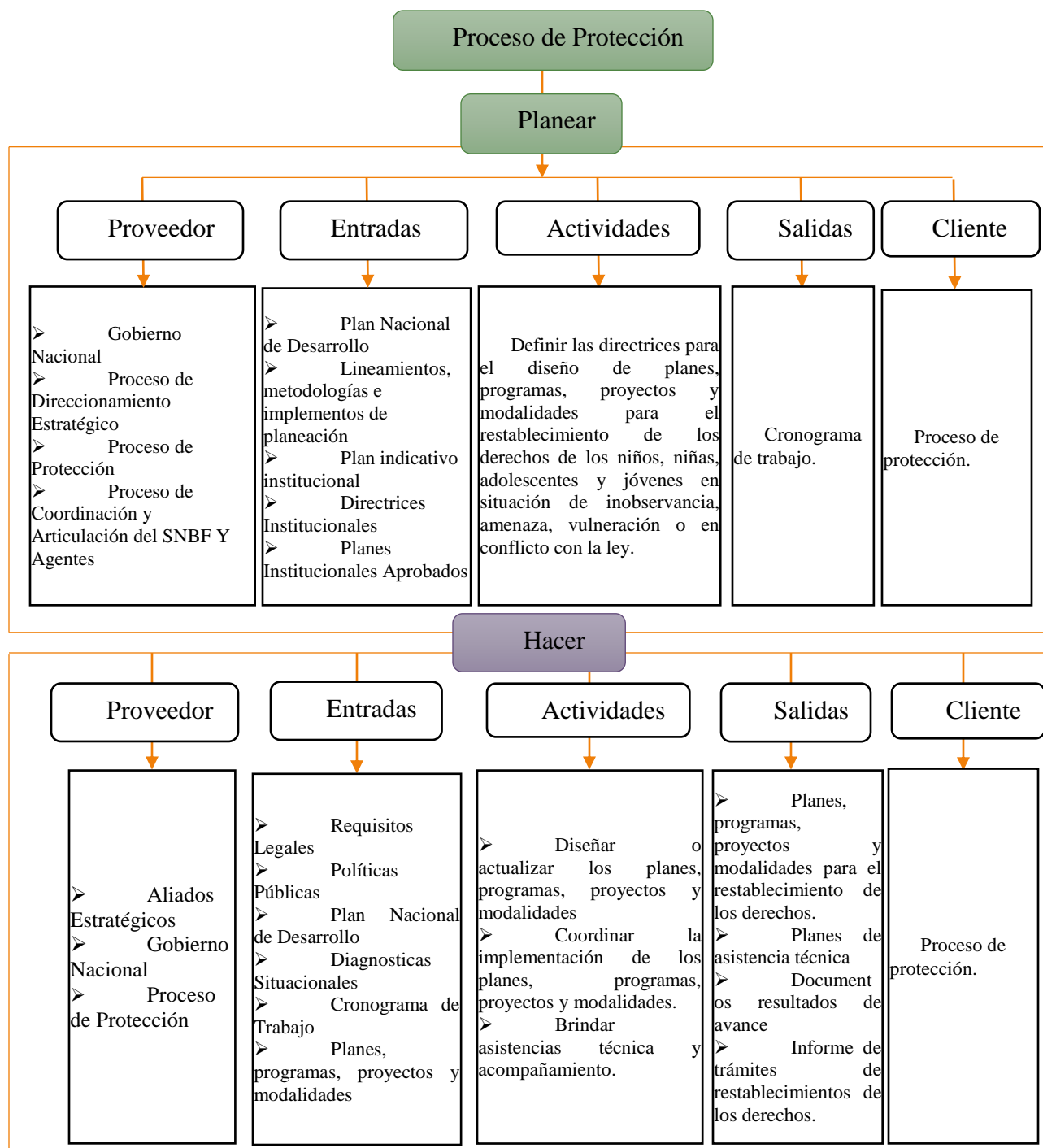


Ilustración 1. Proceso de Protección (planear)

Fuente: *Elaboración propia presente estudio. Mes de Agosto del 2018*

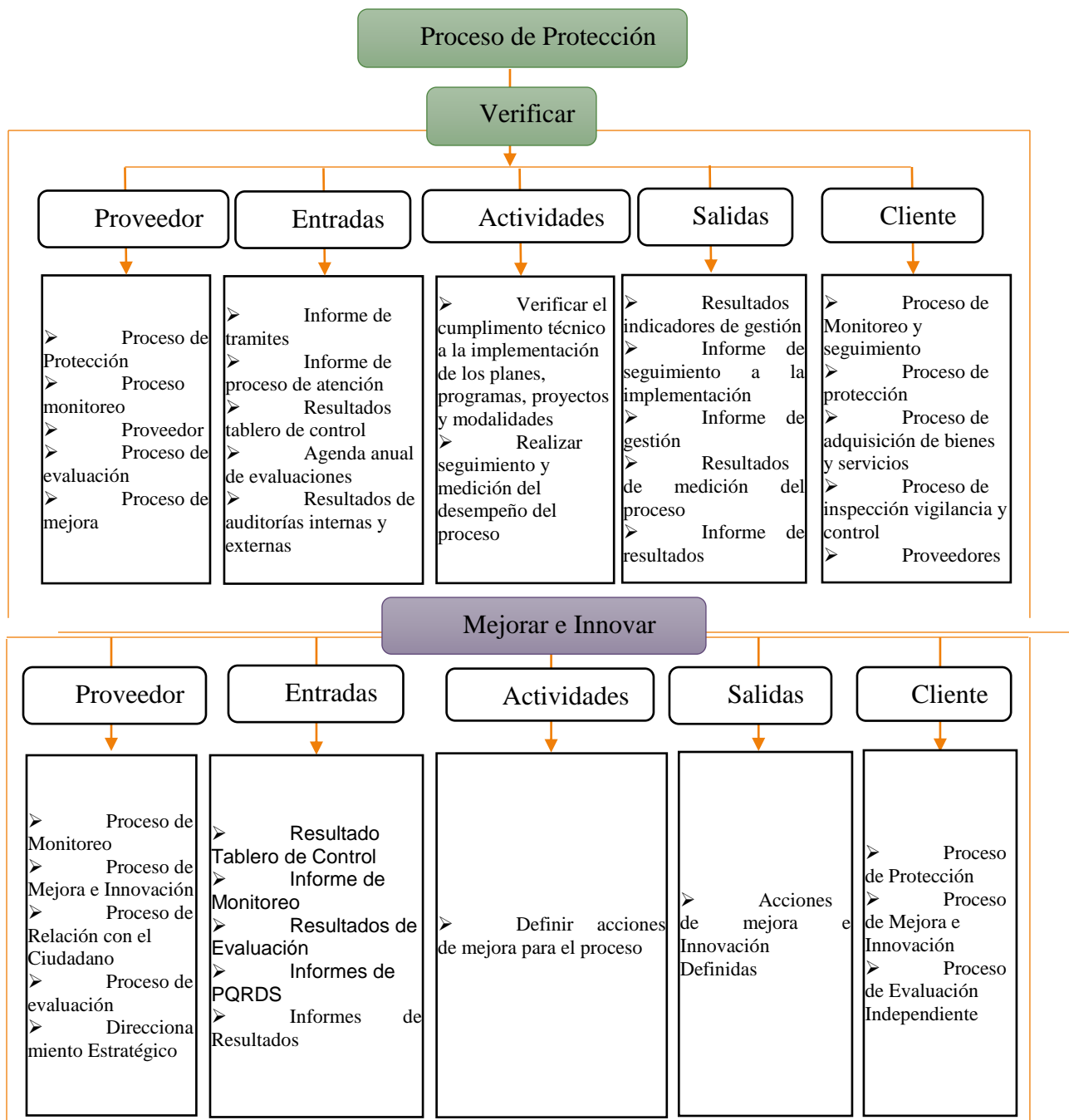


Ilustración 2. Proceso de Protección (Verificar)

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Mes de Agosto del 2018

4.2.2 Procesos de Promoción y Prevención

- ***Objetivo.***

Liderar de manera articulada el diseño y desarrollo de planes, programas, proyectos y modalidades para la promoción de derechos y la prevención de vulneraciones en el marco de un enfoque integral para la población objeto del ICBF.

- ***Alcance.***

Inicia con la operatividad del marco estratégico Institucional para el proceso y finaliza con la definición de acciones de mejora e innovación.

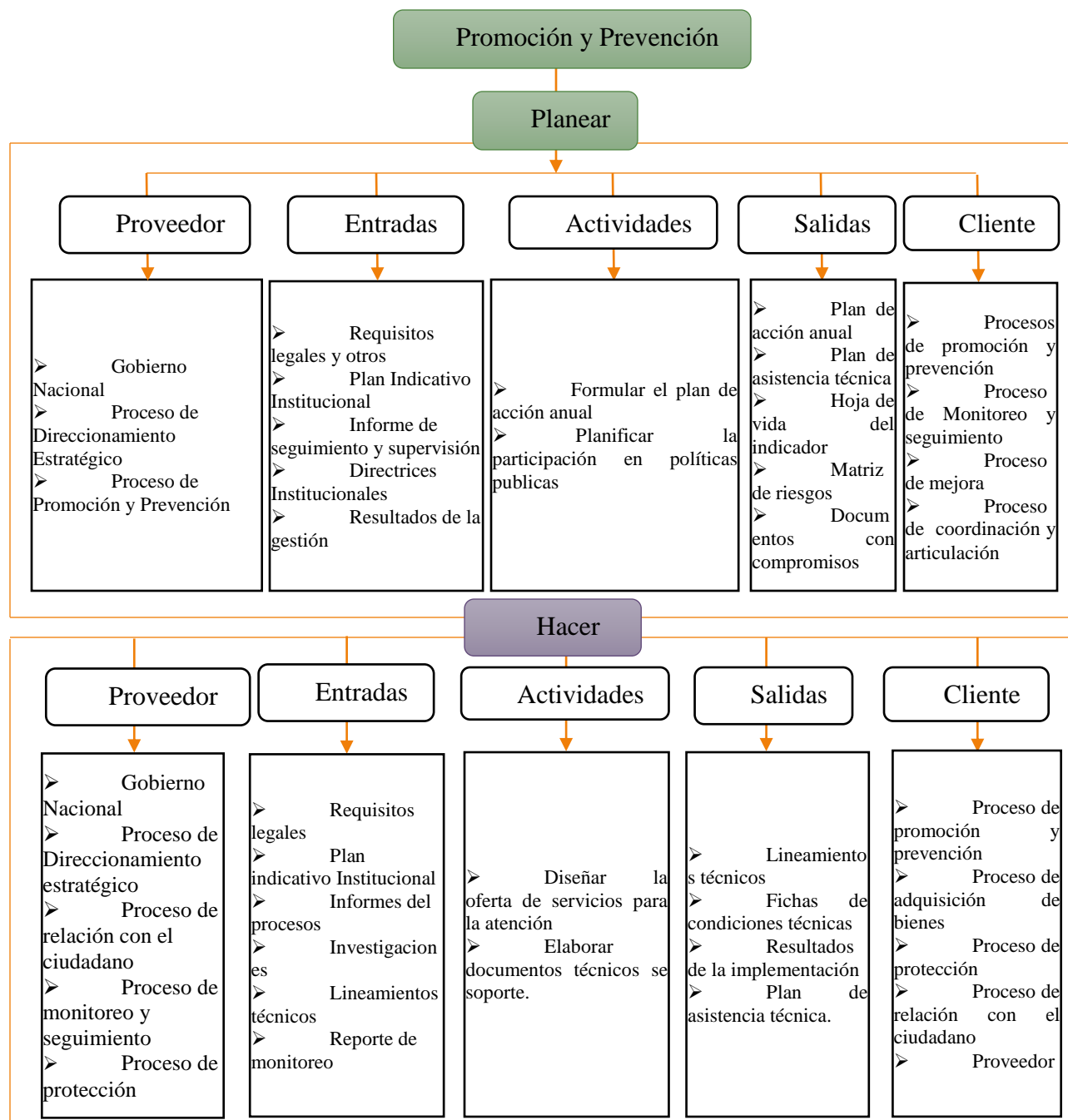


Ilustración 3. Proceso de Promoción y prevención (planear)

Fuente: *Elaboración propia presente estudio. Mes de Agosto del 2018*

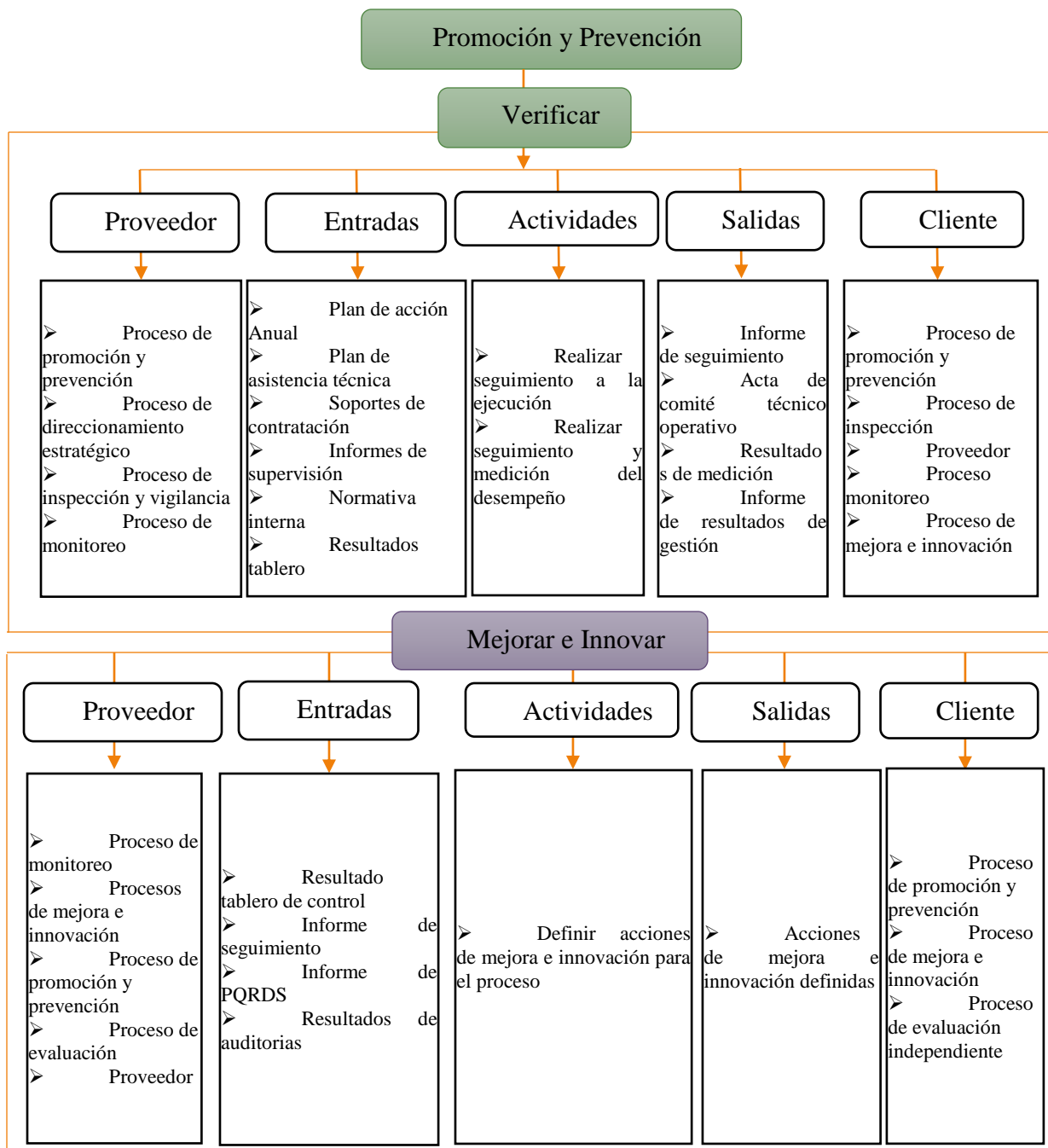


Ilustración 4. Proceso de Promoción y prevención (verificar)

Fuente: *Elaboración propia presente estudio. Mes de Agosto del 2018*

4.2.3 Procesos de Relación con el Ciudadano

- ***Objetivo.***

Acercar el ICBF a la ciudadanía, a través del acceso a la información, los servicios y el impulso a la participación ciudadana

- ***Alcance.***

Inicia con el diseño de estrategias de atención al ciudadano y finaliza con la propuesta de acciones para para la mejora en los diferentes canales y niveles de atención del ICBF.

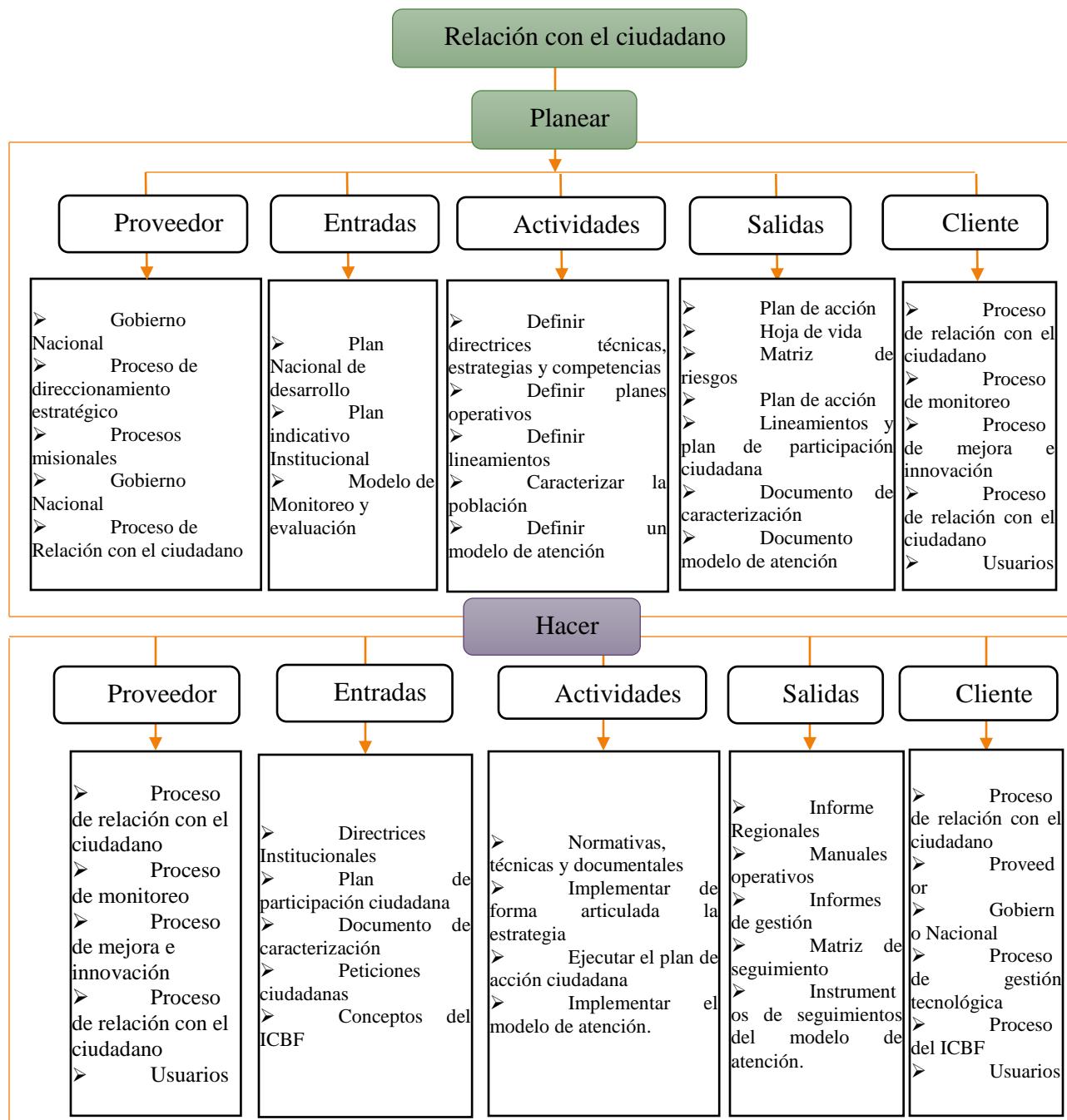


Ilustración 5. Proceso Relación con el ciudadano (planear)

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Mes de Agosto del 2018

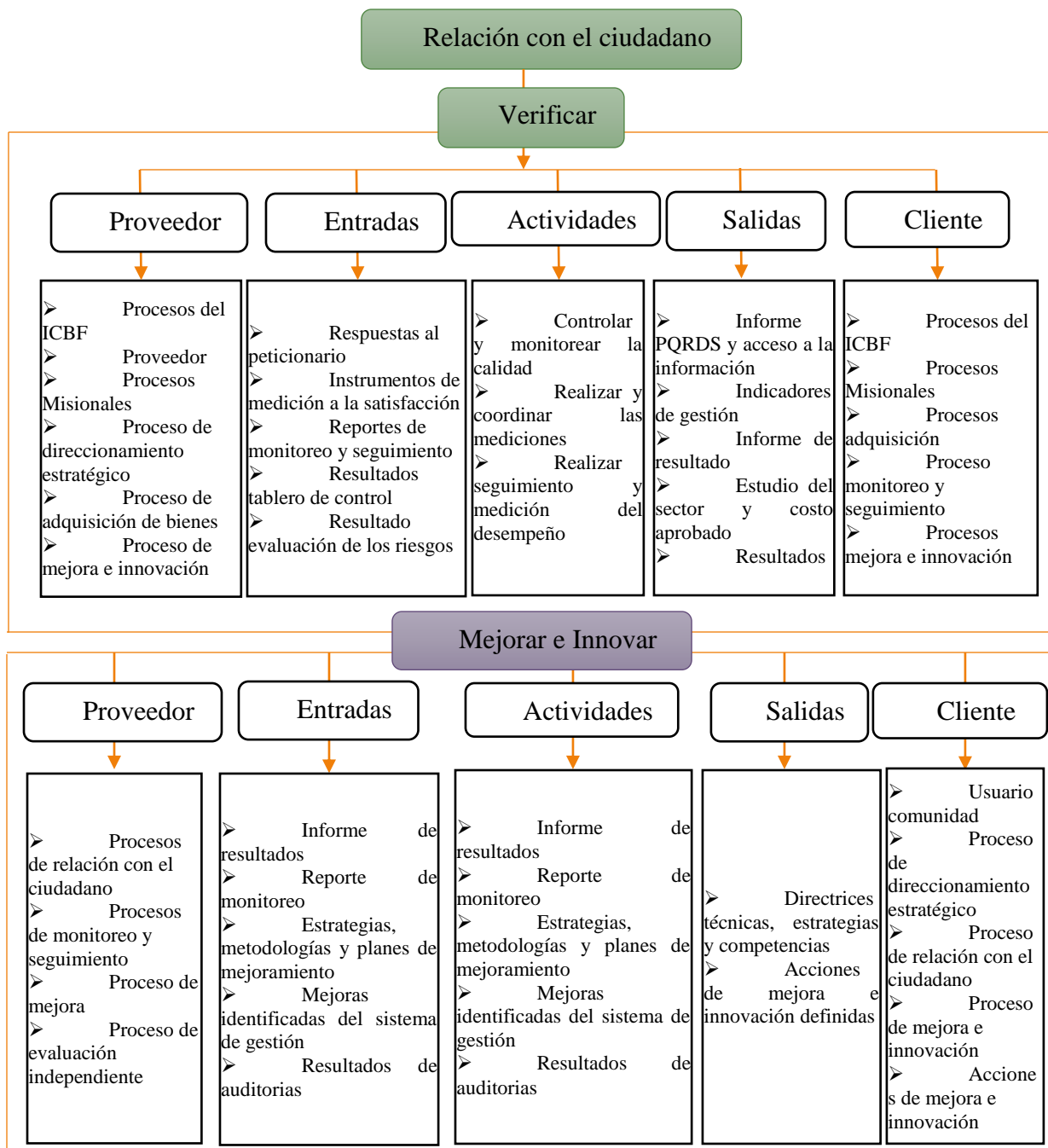


Ilustración 6. Proceso de relación con el cuidador (verificar)

Fuente: Elaboración propia presente estudio. Mes de Agosto del 2018

4.2.4 Proceso de Gestión de Talento Humano.

Procedimiento Trámite de Comisiones de Servicios y Autorizaciones de Desplazamiento al interior del País

- **Objetivo.**

Gestionar las comisiones de servicios de los servidores públicos y las autorizaciones de desplazamiento de contratistas tanto en la Sede Nacional como en las Direcciones Regionales, para cumplir con la misión institucional fuera del lugar habitual de trabajo al interior del país.

- **Alcance.**

El procedimiento inicia mediante la solicitud de trámite de comisión de servicios o autorización de desplazamiento que efectúa el interesado y finaliza con la remisión al área financiera del nivel nacional o al Coordinador Administrativo de la respectiva Regional, de las resoluciones autorizadas para el registro presupuestal. El Procedimiento aplica en el Nivel Nacional y Regional.

4.2.4.1 Políticas de Operación

- Todas las novedades presentadas en el trámite de la autorización de las comisiones de servicios de los Servidores Públicos y/o autorización de desplazamiento de contratistas de la Sede Nacional y las diferentes Regionales, deben ser notificadas inmediatamente a la persona que realizó la solicitud.
- Toda solicitud de comisión de servicios de servidores públicos o autorización de desplazamiento de contratistas debe contar con los tiempos estipulados de la Resolución No. 6868 de 2016 o aquella que la modifique, sustituya o derogue, los cuales corresponden a la programación enviada mínimo con ocho (8) días de antelación al primer día de la comisión. Para comisiones extraordinarias (excepción) se debe contar con un mínimo de tres (3) días hábiles de anticipación al primer día de la comisión.

- Para realizar todas las comisiones de servicios o autorizaciones de desplazamiento programadas y de excepción de la Sede Nacional, todo servidor público y contratista debe estar al día con las legalizaciones, de lo contrario, no se podrán autorizar nuevas comisiones y desplazamientos.
- Ningún Servidor Público y/o contratista puede desplazarse fuera del sitio donde desarrolla habitualmente su trabajo, sin contar con la resolución de comisión de servicios o autorización de desplazamiento respectiva, según corresponda.
- En las Direcciones Regionales se establecerá el procedimiento interno para el trámite de comisiones de servicios y autorizaciones de desplazamiento, de acuerdo con las necesidades del servicio y buscando la eficiencia en la ejecución del mismo. Dicho procedimiento tendrá sus respectivos formatos, los cuales también se encuentran incluidos en este procedimiento.
- La programación de las comisiones y autorizaciones de desplazamiento se realizan de manera semanal en la Sede Nacional y según necesidad en las Direcciones Regionales.
- Los gastos de viaje y desplazamiento de los colaboradores de las Direcciones Regionales estarán a cargo de la respectiva Regional, de acuerdo con el presupuesto asignado.

Numero	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Elaborar proyecto de resolución, justificación y cuadro de programación	<p>1.1 Elaborar y autorizar el proyecto de resolución con su debida justificación.</p> <p>1.2 Elaborar y autorizar el cuadro de programación de comisiones de servicios.</p>	<p>Servidor encargado del área que solicita la autorización.</p> <p>Jefe de la Dirección de la persona autorizada para la comisión</p>	Proyectos de resolución
2	Recibir solicitud de comisiones de servicios y autorizaciones de desplazamiento	<p>Solicitudes de la Sede Nacional: Recibir los cuadros de programación semanales de comisiones de Servidores Públicos y/o autorizaciones de desplazamiento de contratistas.</p> <p>Solicitudes de las</p>	<p>Profesional/Técnico Dirección de Gestión Humana</p>	<p>Formato Cuadro Programación Comisiones y desplazamientos Sede Nacional Formato Cuadro Programación Comisiones y desplazamientos</p>

		Direcciones Regionales: Recibir solicitudes vía correo electrónico de comisiones de servicios para Servidores Públicos y/o autorizaciones de desplazamiento de contratistas.	Dirección Regional de Proyectos de resolución
3	Revisar información del comisionado	La solicitud debe contener los siguientes datos: • Nombre Servidor Público • Número de Cédula • Cargo • Sueldo • Objeto de la comisión • Fechas de Comisión • Origen y destino • Valor total viáticos • Rubro Presupuestal a afectar • CDP	Profesional / Técnico de la Dirección de Gestión Humana Sede Nacional/ Coordinador Administrativo en las Direcciones Regionales Proyectos de Resolución
4	Verificar soportes requeridos	Verificar si el objeto de la comisión de servicio se encuentra acorde a lo establecido en los actos administrativos vigentes. Además, revisar que los documentos entregados brinden el soporte necesario a la autorización del trámite. En caso contrario, dar respuesta a la solicitud, indicando los ajustes respectivos.	Profesional/Técnico Dirección de Gestión Humana Proyectos de Resolución
5	Elaborar proyecto de resolución	Las Direcciones Regionales se deben proyectar la resolución describiendo la información recolectada. Las solicitudes de la Sede de la Dirección General serán elaboradas por cada área responsable.	Profesional/Técnico de la Dirección de Gestión Humana Formatos de Autorizaciones Comisiones
6	Autorizar comisiones	• Comisiones o autorizaciones de desplazamiento por excepción • Comisiones o autorizaciones de desplazamiento entre regionales. • Comisiones o autorizaciones de desplazamiento dentro de la jurisdicción Regional.	Director General / Director (a) Gestión Humana / Secretaría / Director Regional Formatos de Autorizaciones Comisiones

		<ul style="list-style-type: none"> • Autorizaciones de desplazamiento de contratistas fuera de la jurisdicción Regional. 		
7	Numerar, fechar y enviar resoluciones	<p>Recibir resoluciones para numeración y fechado. Realizar el envío digitalizado de las resoluciones debidamente firmadas, numeradas y fechadas a las siguientes direcciones de la Sede Nacional: - Dirección de Gestión Humana - Dirección Financiera - Dirección Administrativa.</p>	Servidor público o colaborador Secretaría General	Formatos de Autorizaciones de Comisiones
8	Gestionar el Registro Presupuestal para cada resolución.	<ul style="list-style-type: none"> • Sede Nacional: Recibo de resolución autorizada vía correo electrónico. • Regional: Envío de correo electrónico adjuntado resolución autorizada al Director Regional. 	Servidor encargado área Dirección Financiera. Profesional/Técnico Dirección de Gestión Humana	Correo Electrónico
9	Elaborar Informe de comisión de servicios o desplazamiento.	Elaborar el correspondiente informe de comisión o de desplazamiento, en el cual se deben describir las actividades realizadas, resultados obtenidos y compromisos adquiridos en el sitio de la comisión o desplazamiento.	Servidor Público o Contratista que realizó la comisión o desplazamiento.	Formato Informe de comisión o desplazamiento.
10	Expedir certificación informe de comisión o desplazamiento	Elaborar la certificación de presentación de informe de comisión o desplazamiento, debidamente firmada por el jefe inmediato o supervisor de contrato.	Jefe inmediato o supervisor de contrato del Servidor Público o Contratista.	Formato Certificación informe de comisión o desplazamiento.
11	Legalizar comisión de servicios o desplazamiento.	Presentar los documentos requeridos en la Dirección Financiera, para realizar la legalización de la comisión de servicios o desplazamiento, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la culminación del mismo.	Servidor Público o Contratista que realizó la comisión o desplazamiento Servidor encargado área Dirección Financiera.	Formato Relación de gastos de viaje Formato Certificación informe de comisión o desplazamiento Resolución de comisión o desplazamiento autorizada Demás soportes necesarios.
				Formato Informe de comisión o

12	Actualizar herramienta tecnológica informes de comisión o desplazamiento	Archivar en formato digital los informes de comisión de servicios o desplazamiento, junto con demás soportes, en la herramienta tecnológica institucional dispuesta para cumplir ésta labor.	Servidor encargado del área que solicita la autorización.	desplazamiento (digital) Formato Relación de gastos de viaje (digital) Formato Certificación informe de comisión o desplazamiento (digital) Resolución de comisión o desplazamiento autorizada (digital) Demás soportes necesarios (digital)
----	--	--	---	--

Tabla 17. Descripción de actividades

Fuente. Elaboración propia con información del ICBF

4.2.4.2 Resultado Final

Resolución de la comisión de servicios de servidores públicos y Resolución de autorización de desplazamiento de contratistas

N	CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
1	F1.P5.GTH	Formato Cuadro Programación Comisiones y desplazamientos Sede Nacional.
2	F2.P5.GTH	Formato Autorización Comisión Programada Servidor Público Sede Nacional.
3	F3.P5.GTH	Formato Autorización Desplazamiento Programado Contratistas Sede Nacional.
4	F4.P5.GTH	Formato Autorización Comisión Por Excepción Servidor Público Sede Nacional.
5	F5.P5.GTH	Formato Autorización Desplazamiento Por Excepción Contratistas Sede Nacional.
6	F6.P5.GTH	Formato Cuadro Programación Comisiones y desplazamientos Dirección Regional.
7	F7.P5.GTH	Formato Autorización Comisión Programada Servidor Público Dirección Regional.
8	F8.P5.GTH	Formato Autorización Desplazamiento Programado Contratistas Dirección Regional.
9	F9.P5.GTH	Formato Autorización Comisión por Excepción Servidor Público Dirección Regional.
10	F10.P5.GTH	Formato Autorización Desplazamiento Por Excepción Contratistas Dirección Regional.
11	F11.P5.GTH	Formato Novedades Comisiones Servidores Públicos o Autorizaciones De Desplazamiento Contratistas.
12	F12.P5.GTH	Formato Informe de comisión o desplazamiento.
13	N/A	Formato Relación de gastos de viaje.
14	N/A	Formato Certificación informe de comisión o desplazamiento.

Tabla 18. Relación de Formatos
Fuente. Elaboración propia con información del ICBF

4.3 Resultados C. Construcción de Estrategias

4.3.1 Diagnóstico Situacional.

Los coordinadores de cada sede aplicaron la encuesta, cuyos resultados fueron presentados a los jefes de cada sede, con sus respectivas sugerencias para la implementación del Plan.

4.3.2 Definición de Objetivos.

Luego de escuchar los comentarios y recomendaciones de los coordinadores, se definieron los objetivos que guiaran el accionar del Plan durante los cuatro (4) años. Dichos objetivos fueron presentados ante los coordinadores y el Director en el comité estratégico que se llevó a cabo en el Municipio de Patía Cauca, quienes aprobaron su ejecución

4.3.3 Formulación de Estrategias

Diagnosticar las necesidades de formación y capacitación que responda al cumplimiento de procesos misionales en el ICBF. Para diagnosticar las necesidades de formación y capacitación del Plan, se realizó la encuesta de formación y capacitación en Procesos Misionales, para determinar los aspectos claves para formar a los funcionarios.

Teniendo en cuenta los resultados que arrojó la encuesta, que los Servidores Públicos y Contratistas de la Regional Cauca no cuentan con los suficientes conocimientos sobre los procesos Misionales de la Institución, se propuso organizar una “Exposición Procedimental” e invitar a los diferentes centros zonales, para que por medio de la implantación de actividades pedagógicas organizada por el grupo Administrativo de la Institución, recrear el proceso misional que deben llevar a cabo los funcionarios para el cumplimiento de su labor y así dar a conocer su ejes temáticos y procedimientos a seguir en cada uno de sus programas estratégicos en específico.

Con respecto a lo anterior se debe de tener presente que los procesos se mantienen en constante actualización, para que la propuesta tenga una adecuada ejecución se estarán desarrollando la “Exposición Procedimental cada tres meses, cambiando el escenario de realización para obtener un mayor éxito.

Identificar estrategias de formación y apropiación de procedimientos administrativos que permitan minimizar factores de riesgo al no cumplimiento de la labor. Para la identificación de estrategias de formación y apropiación de los procedimientos administrativos, específicamente el

“procedimiento trámite de comisiones de servicios y autorizaciones de desplazamiento al interior del país”, se sugirió crear un sistema en Excel en el cual contenga la base de datos de los servidores públicos y contratistas de la Regional Cauca, con los formatos ya sean programados o por excepción, en el cual se pueda hacer el montaje de la resolución con la información en tiempo real. Vale la pena aclarar que en cada Centro Zonal o Grupo emplearía su propio sistema, para evitar mal manejo de la información.

Con la implementación del aplicativo, el procedimiento sería eficiente al utilizar menos recursos y registrar la resoluciones en el menor tiempo posible.

Como resultado al acceder a este sistema se desarrollarían potencialidades, capacidades y oportunidades para que los funcionarios conozcan de primera mano cómo funciona el procedimiento, evitando que reincidan en las fallas en la elaboración de la resolución, por el contrario el aplicativo le arrojaría como resultado que los datos no coinciden, debido a que el sistema le va a mostrar que la información no es verídica. La implementación de este sistema estará a cargo de la Regional y su respectivo coordinador en cada Centro Zonal o Grupo.

Al mismo tiempo para que el aplicativo tenga éxito se propuso que cada funcionario del grupo administrativo tomara un centro zonal para supervisar las resoluciones que se llegan de los diferentes centros zonales (ver tabla 1), para así llevar un adecuado control a la hora de tramitar las y registrarlas.

4.4 Resultados D. Configuración Estructural

4.4.1 Rango Acción del Plan.

En presente plan de Capacitación y Formación en Procesos Misionales tiene un rango de acción de cuatro (4) años: 2018, 2019, 2020 y 2021. El propósito de esta programación es facilitar la implementación del mismo en la entidad, dando por sentado que los Servidores Públicos y Contratistas del ICBF se capaciten y formen en procesos Misionales, que permita obtener el resultado previsto por la Institución en el cumplimiento de su razón de ser.

No obstante, y pese que para cada proceso específico de capacitación se ha planteado un periodo definido de programación y ejecución, el factor de flexibilidad funcional del que ha sido asignado el presente Plan posibilitará que en la medida que sea útil para la Instituto de Bienestar Familiar – Regional Cauca, estos periodos se puedan modificar y re direccionar, siempre que el propósito sea la inducción y entrenamiento del Recurso Humano.

4.4.2 Mecanismo de Operar Sinérgicos.

El proceso de diseño y estructuración del presente Plan de Formación y Capacitación en procesos misionales a los Servidores Públicos y contratistas del ICBF Regional Cauca se basó en el trabajo conjunto y ligado entre los Servidores Públicos y Contratistas y los Coordinadores de las diferentes sede de la Regional Cauca.

Consecuentemente, los funcionarios se basaron en las recomendaciones y sugerencias que fueron diseñadas en plan para implementar y ejecutar una metodología de trabajo acorde a las necesidades organizacionales integrales de la entidad.

Bajo este proceso se tomó a cada sede de la Regional como un grupo sinérgico de trabajo, donde en la referente a los procesos de diseño del plan, los conceptos emitidos y necesidades de

los funcionarios son vitales para la consecución de los resultados de cada sede, los cuales fueron el fruto de la aprobación, consenso y aporte de cada uno de ellos.

FORMULACIÓN DEL PROYECTO DE APRENDIZAJE

Plan de formación 1. Protección

Objetivo

Liderar el diseño y desarrollo de planes, programas, proyectos y modalidades, asegurando actuaciones oportunas y con calidad, que restablezcan los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes en situación de inobservancia, amenaza o vulneración.

Temáticas

Capacitar a los servidores públicos y contratistas en los ejes temáticos de: Responsabilidad. Penal, Restablecimiento de los derechos y procesos de adopción.

N° de colaboradores a formar

392, siendo, 250 Servidores Públicos y 142 contratistas.

Metodología

Se realizará capacitación a los Servidores Públicos y Contratistas, mediante talleres pedagógicos.

Estrategias de formación

Se desarrolla mediante mesa redonda, donde los participantes debatan entre si diferentes puntos de vista sobre el tema en cuestión

Recursos

Recurso humano y materiales didácticos.

Tabla 19. Plan de formación 1. Protección

Fuente. Elaboración propia presente estudio del mes de Agosto del 2018

FORMULACIÓN DEL PROYECTO DE APRENDIZAJE

Plan de formación 2. Promoción y prevención

Objetivo

Liderar de manera articulada el diseño y desarrollo de planes, programas, proyectos y modalidades para la promoción de derechos y la prevención de vulneraciones en el marco de un enfoque integral para la población objetivo del ICBF.

Temáticas

Capacitar a los servidores públicos y contratistas en los ejes temáticos de: primera infancia, nutrición, niñez y adolescencia y familia.

N° de colaboradores a formar

392, siendo, 250 Servidores Públicos y 142 contratistas.

Metodología

Se realizará capacitación a los Servidores Públicos y Contratistas, mediante talleres pedagógicos.

Estrategias de formación

Se desarrolla mediante experimentación, donde se realizar experiencias para observar cambio en algunas variables controlando las demás.

Recursos

Recurso humano y materiales didácticos.

*Tabla 20. Plan de formación 2. Promoción y prevención
Fuente. Elaboración propia presente estudio del mes de Agosto del 2018*

FORMULACIÓN DEL PROYECTO DE APRENDIZAJE

Plan de formación 3. Relación con el ciudadano

Objetivo

Acercar el ICBF a la ciudadanía, a través del acceso a la información, los servicios y el impulso a la participación ciudadana.

Temáticas

Capacitar a los servidores públicos y contratistas en los ejes temáticos de: promoción y prevención.

N° de colaboradores a formar

392, siendo, 250 Servidores Públicos y 142 contratistas.

Metodología

Se realizará capacitación a los Servidores Públicos y Contratistas, mediante talleres pedagógicos.

Estrategias de formación

Se desarrolla mediante diálogos simultáneos, donde grupos de personas discuten un problema en un breve espacio de tiempo.

Recursos

Recurso humano y materiales didácticos.

*Tabla 21. Plan de formación 3. Relación con el ciudadano
Fuente. Elaboración propia presente estudio del mes de Agosto del 2018*

FORMULACIÓN DEL PROYECTO DE APRENDIZAJE

Plan de formación 4. Tramite de resoluciones

Objetivo

Gestionar las comisiones de servicios de los servidores públicos y las autorizaciones de desplazamiento de contratistas tanto en la Sede Nacional como en las Direcciones Regionales, para cumplir con la misión institucional fuera del lugar habitual de trabajo al interior del país.

Temáticas

Capacitar a los servidores públicos y contratistas en los ejes temáticos de procedimiento trámite de comisiones de servicios y autorizaciones de desplazamiento al interior del país.

N° de colaboradores a formar

392, siendo, 250 Servidores Públicos y 142 contratistas.

Metodología

Se realizará capacitación a los Servidores Públicos y Contratistas, mediante talleres pedagógicos.

Estrategias de formación

Se desarrolla mediante mesa redonda, donde los participantes debatan entre si diferentes puntos de vista sobre el tema en cuestión.

Recursos

Recurso humano y materiales didácticos.

*Tabla 22. Plan de formación 4. Tramite de resoluciones
Fuente. Elaboración propia presente estudio del mes de Agosto del 2018*

4.4.3 Diseño de evaluación de la formación

A continuación se presentan las tablas de evaluación de entrada y de salida para el presente plan de formación y capacitación.

4.4.3.1 Instrumento de Evaluación de Entrada.

INFORMACIÓN DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN							
Nombre del evento							
Fecha de inicio		Fecha de terminación		Intensidad horaria			
Modalidad del evento		Presencial	Clase de evento	Diplomado <input type="checkbox"/>	Seminario <input type="checkbox"/>	Foro <input type="checkbox"/>	
		A distancia		Curso <input type="checkbox"/>	Taller <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	
Grupo Objetivo							
Lugar de Realización							
Coordinador del evento							
Docente Capacitador							
Fecha de aplicación							
INFORMACIÓN DEL PARTICIPANTE							
Nombre (s) y apellidos:					Género: Hombre <input type="checkbox"/>		
					Mujer <input type="checkbox"/>		
Nivel educativo	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Técnico <input type="checkbox"/>	Profesional <input type="checkbox"/>	Especialización <input type="checkbox"/>	Maestría <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
Entidad\Organización			Cargo \ Ocupación				
Municipio\dpto.		Teléfonos					
Correo electrónico							
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN							

EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE
<ul style="list-style-type: none"> • Elabore las preguntas específicas y cerradas necesarias para evaluar cada uno de los temas o módulos del programa de capacitación • Las preguntas y respuestas deben ser elaboradas por el docente o los docentes capacitadores • Las preguntas deben realizarse de acuerdo a los objetivos de aprendizaje plasmados en la guía académica, • La cuantificación de las respuestas deben estar en la escala de 1 a 5 con su respectivo análisis cualitativo
EVALUACIÓN POSTERIOR DE LA EVALUACIÓN
PREGUNTAS SOBRE EL TEMA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
En estos espacios elabore preguntas sobre el tema o temas de capacitación.
Pregunta 1
Pregunta 2
Pregunta 3
Pregunta 4
TOTAL EVALUACIÓN
Remite la guía para evaluación de resultados, efectos e impactos de la capacitación.

Tabla 23. Ficha de Evaluación de Entrada

Fuente. Elaboración propia presente estudio del mes de Agosto del 2018

4.4.3.2 Instrumento de Evaluación de Salida.

INFORMACIÓN DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN							
Nombre del evento							
Fecha de inicio		Fecha de terminación		Intensidad horaria			
Modalidad del evento	Presencial	Clase de evento	Diplomado <input type="checkbox"/>	Seminario <input type="checkbox"/>	Foro <input type="checkbox"/>		
	A distancia		Curso <input type="checkbox"/>	Taller <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>		
Grupo Objetivo							
Lugar de Realización							
Coordinador del evento							
Docente Capacitador							
Fecha de aplicación							
INFORMACIÓN DEL PARTICIPANTE							
Nombre (s) y apellidos:					Género: Hombre <input type="checkbox"/>		
					Mujer <input type="checkbox"/>		
Nivel educativo	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Técnico <input type="checkbox"/>	Profesional <input type="checkbox"/>	Especialización <input type="checkbox"/>	Maestría <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
Entidad/Organización				Cargo Ocupación			
Municipio/dpto.				Teléfonos			
Correo electrónico							
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DEL EVENTO DE CAPACITACIÓN							
EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE							
<ul style="list-style-type: none"> • Elabore las preguntas específicas y cerradas necesarias para evaluar cada uno de los temas o módulos del programa de capacitación • Las preguntas y respuestas deben ser elaboradas por el docente o los docentes capacitadores • Las preguntas deben realizarse de acuerdo a los objetivos de aprendizaje plasmados en la guía académica, 							

<ul style="list-style-type: none"> • La cuantificación de las respuestas deben estar en la escala de 1 a 5 con su respectivo análisis cualitativo
EVALUACIÓN POSTERIOR DE LA EVALUACIÓN
Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 3 Pregunta 4
TOTAL EVALUACIÓN Remite la guía para evaluación de resultados, efectos e impactos de la capacitación.

Tabla 24. Ficha de Evaluación de Salida
Fuente. Elaboración propia presente estudio del mes de Agosto del 2018

CONCLUSIONES

La pasantía realizada en el ICBF, como apoyo en el área Administrativa, a los Servidores Públicos y Contratistas de la Regional Cauca, con autorización de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, se pudo cumplir con los objetivos planteados al inicio del presente trabajo de grado, estableciendo las siguientes conclusiones como respuesta a la problemática planteada.

Los funcionarios del ICBF Regional Cauca, presentan un buen nivel de formación profesional y alto compromiso con la entidad en los aspectos laborales y personales, esto conlleva que el clima organizacional, el trabajo en equipo, la toma de decisiones y la comunicación sea idónea de aprovechar óptimamente para los procesos encaminados a maximizar sus niveles de formación y capacitación en áreas vitales para el desempeño de los procedimientos de la entidad.

Por lo cual, debido a que los Servidores Públicos y Contratistas del ICBF, presentan falencias en cuanto a la implementación de los procesos misionales de la entidad, lo más adecuado es implementar un plan de formación y capacitación para la comprensión, desarrollo y seguimiento de los mismos. De igual manera vale la pena resaltar que con las convocatorias vigentes que emplea el Instituto para la vinculación del personal nuevo, el cual debe estar capacitado en cuanto a los procesos y procedimientos que maneja la entidad, para la realización de sus labores, el plan servirá para para adelantar un proceso integral de capacitación a corto, mediano y largo plazo. .

Los procesos son:

- Protección
- Promoción y Prevención
- Relación con el Ciudadano
- Tramite de Resoluciones de Servicios

Con la formación y capacitación de dichos procesos misionales, se espera capacitar a todo el personal del ICBF Regional Cuaca, utilizando métodos para fomentar a los empleados nuevos o ya existentes las habilidades y destrezas que necesitan para ejecutar sus labores.

RECOMENDACIONES

En el proceso que se obtuvo en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, seccional Popayán, en el Diseño de un plan de formación y capacitación en procesos misionales, a los servidores públicos y contratistas de la misma entidad, que aunque esté bien estructurado, debe ser constante el seguimiento de los procesos.

Se podría realizar un control periódico a los funcionarios para evaluar la capacidad que tienen en la ejecución de los procesos y procedimientos de la entidad.

Los funcionarios deben de estar capacitados para ejecutar los programas y estrategias que ha venido adelantado en ICBF, mediante las convocatorias existentes.

Los funcionarios deben regirse por las normas para que el proceso en ejecutar los programas y estrategias sea más eficiente y ágil a la hora de solicitarlas.

Efectuar el seguimiento de la realización del plan con el fin de fortalecer procesos de planeación y generar la consolidación de las estrategias.

Se debe tener en cuenta las acciones del plan de mejoramiento continuo, al igual que los responsables y tiempos con el fin de permitir un adecuado control de las actividades de acuerdo con los programas y estrategias y así cumplir con los objetivos propuestos.

BIBLIOGRAFÍA

- Capacitación, C. d. (2015). *Plan Institucional de Formación y Capacitación PIFC - 2015* . Cundinamarca .
- Cardona, L. V. (2010). *Propuesta de Evaluación de Capacitación* . México.
- Diagnostico de Necesidades de Formación - Fecmes*. (s.f.). Obtenido de Diagnostico de Necesidades de Formación - Fecmes:
<http://www.fecmes.es/Portal/departamentos/contenidos/Rh702.htm>
- Garry Dessler, R. V. (2004). *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano* . México: Pearson Educación .
- Hurtado, A. P. (2017). *Analisis de las Condiciones de Calidad de los Servicios que Ofrecen los Operadores al Centro Zonal Centro Regional Cauca del ICBF de la Ciudad de Popayán Cauca* . Popayán .
- ICBF. (15 de Marzo de 2018). *Instituto Colombiano de BienestarFamiliar* . Obtenido de Instituto Colombiano de BienestarFamiliar : <https://www.icbf.gov.co/instituto>
- Javier Anzola Rojas, L. J. (1999). *Adminstración de Personal* . Bogotá: Editora Guadalupe .
- Johnson, O. (16 de Marzo de 2013). *Johnson y Onwuegbuzie 2004 Mixed Methods* . Obtenido de Johnson y Onwuegbuzie 2004 Mixed Methods :
<https://mjcoonkitt.wordpress.com/2013/03/16/johnson-onwuegbuzie-2004-mixed-methods/>
- Magdalena, C. G. (2017). *Plan de Capacitación* . Magdalena .
- Mariela Rivera Velasco, J. A. (2005). *Plan de Formación y Capacitación en Talento Humano para el Personal que Labora en la Alcaldía de Cajibío - Cauca* . Popayán .
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, G. T. (2017). *Plan Institucional de Formación y Capacitación, Modelo Integrado de Planeación y Gestión* . Bogotá .
- Miryam Corana Quiteiro, E. G. (s.f.). *Aprendizaje a lo Largo de la Vida - Scribd*. Obtenido de Aprendizaje a lo Largo de la Vida - Scribd: <https://es.scribd.com/document/55141482/El-Aprendizaje-a-Lo-Largo-de-La-Vida>

PEREZ, Z. P. (2011). *Los Diselos de Metodos Mixtos en la Investigación en Educación: una Experiencia Concreta* . COSTA RICA.

Pública, D. A. (2010). *Plan de Formación y Capacitación de Empleados Públicos para el Desarrollo de Competencias* . Bogotá .

Publica, D. A. (2016). *Modelo de Operación por Procesos* . Bogotá.

Publica, D. A. (2017). *Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y la Profesionalización del Servidor Publico* . Bogotá.

Roberto Hernandez Sampier, C. H. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico :
McGRAW-HILL.

Subdirección Administrativa y Financiera, g. d. (2016). *Plan Institucional de Capacitación - PIC 2016*. Bogotá .

Valenciano, J. P. (s.f.). *Elaboración de un Plan de Formación e Innovación* .

ANEXOS

Anexo A

Encuesta: formación y capacitación en procesos misionales del ICBF – Regional Cauca

Fecha: _____

Hora _____

Buenos días/tardes:

Esta encuesta se ejecuta en desarrollo del Trabajo de Grado (Pasantía): Diseño de un Plan en Formación y Capacitación de Procesos Misionales a los Servidores Públicos y Contratistas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) - Regional Cauca. Este trabajo constituye un ejercicio exclusivamente académico y no representa ni compromete los intereses del ICBF. Se agradece su mayor colaboración y sinceridad.

Nota: Responda con toda sinceridad; marque más de una opción en las preguntas que así lo sugieras, y no recurra a documentos o información con la intención de responder con exactitud los interrogantes.

A. INFORMACIÓN SOBRE EL EMPLEO				
NOMBRES APELLIDOS FUNCIONARIO	Y DEL			
NIVEL DE FORMACIÓN		TIEMPO DE SERVICIO		
DEPENDENCIA	CARGO		GÉNERO	
			M	F
TIPO DE VINCULACIÓN				
REGIONAL	CENTRO ZONAL		MUNICIPIO	
Cauca				
NIVEL DE CARGO				
DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TÉCNICO	ASISTENCIAL

B. ASPECTOS GENERALES DE LA ENTIDAD**1. ¿Conoce la Misión y la Visión del ICBF?**

- SI
- Un poco
- Casi Nada
- Nada

2. ¿Conoce el Marco Constitucional y Legal de La Entidad?

- Si
- Un poco
- Casi Nada
- Nada

3. Los procesos mediante los cuales el ICBF opera, en cumplimiento de sus funciones y deberes institucionales, son para usted los siguientes (puede marcar más de una opción):

- Estratégicos.
- Misionales
- De Apoyo.
- De Evaluación
- Todos los anteriores
- Ninguno de los anteriores

4. Dentro de su Desempeño Laboral, ¿considera que las tareas o actividades que ejecuta en la Entidad, se enmarcan principalmente dentro del Proceso?

- Estratégicos.
- Misionales
- De Apoyo.
- De Evaluación
- Todos los anteriores
- Ninguno de los anteriores

5. ¿Qué tipo de Procedimientos considera usted, presentan mayor errores en el Desempeño de sus Funciones?

- Estrategias de Atención
- Tramite de Resoluciones
- Protección
- Promoción y Prevención
- Atención al Ciudadano
- Otro(s). ¿Cuál(es)? _____

6. ¿Ha tenido algún inconveniente o dificultad en el trámite de resoluciones de servicios y autorizaciones de desplazamiento?

- Si
- No

7. Las fallas o errores que se han llegado a presentar en la ejecución de su labor, del personal a su cargo o de sus compañeros, usted lo atribuye a:

- Protocolos de Acción (Conductos Regulares)
- Falta de Control y Seguimiento a los Procesos y Actividades
- Falta de Claridad en la Descripción de los Procesos
- Formatos y Hojas de Rutas Confusos
- Falta de Planeación y Organización
- Negligencia
- Deficiente Disposición de Herramientas, Equipos y Recursos
- No ha Percibido Fallas o Errores
- Otro. ¿Cuál? _____

8. ¿Sabe que es el sistema integrado de gestión (sige)?. si responde si, pase a la siguiente pregunta, en caso contrario, pase a la pregunta 10.

- Si
- No

9. Su conocimiento sobre el SIGE, ha sido promovido por:

- La Entidad
- Sus Propios Medios
- Otro. ¿Cuál? _____

10. ¿Considera usted, que las tareas y actividades que ejecuta, están claramente descritas en manuales o formatos procedimentales, de la siguiente manera?

- Excelentemente descritas
- Bien descrita
- Regularmente descritas
- Mal descrita

11. Para el ejercicio de sus funciones y actividades, ¿considera usted que la entidad dispone las herramientas, equipos y recursos, de manera?

- Excelente
- Bien
- Regular
- Mal

**12. ¿Qué tipo de información encuentra en el portal del ICBF para el cumplimiento de su labor?
Seleccione las opciones que considere pertinente.**

- Normatividad
- Documentos Públicos
- Procesos y Procedimientos
- Formatos de Registros
- Cronogramas
- Informes
- Flujo de Procesos
- Otro. ¿Cuál? _____

13. De los programas y estrategias que maneja el ICBF, desde su cargo ¿cuál considera que tiene mayor impacto a nivel Nacional?

- Primera Infancia
- Protección
- Nutrición
- Niñez y Adolescencia
- Familias y Comunidades
- Sistema Nacional de Bienestar Familiar

14. Su nivel de conocimiento sobre los Procesos Misionales de la Entidad, son:

- Muy Alto
- Alto
- Medio
- Bajo
- Muy bajo

**15. Los ejes fundamentales de los Procesos Misionales de la Entidad, son para usted los siguientes
(Seleccione las opciones que considere pertinente):**

- Protección
- Promoción y Prevención
- Relación con el Ciudadano
- Todas las anteriores
- Ninguno de los anteriores
- Otro. ¿Cuál? _____

16. ¿Qué tipo de problemas dificultan su desempeño laboral?

- Trabajo bajo Presión
- Problemas de Comunicación
- Trabajo en Equipo
- Carga Laboral
- Clima Laboral
- Otro. ¿Cuál? _____

17. ¿Desde su oficio de qué forma aporta al cumplimiento de los Procesos Misionales? Sea breve

C. ASPECTOS SOBRE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN

18. ¿Ha asistido a algún tipo de Inducción o Capacitación en la Entidad? Si su respuesta es sí, pase a la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta 22.

Si

No

19. ¿A qué Tipo de Capacitación ha asistido?

Capacitación en el Trabajo

Capacitación Promocional

Capacitación de Orientación

Entrenamiento Técnica

20. ¿Considera usted que la(s) Inducción(es) y Capacitación(es) que ha recibido, le han sido útiles en el desempeño de sus labores en la Entidad?

Muy Útiles

Útiles

Medianamente Útiles

Bajamente Útiles

Para nada Útiles

21. ¿Qué tipo de temas principalmente se han tratado en las inducciones y capacitaciones a las que ha asistido? puede marcar las opciones que considere pertinentes.

Contratación Pública

Planeación y Gestión

Gerencia y Organización

Sistemas e Informática

Archivos y Gestión Documental

Todos los Anteriores

Otro. ¿Cuál? _____

22. **¿Qué temáticas considera necesarias abordar en un posible curso de inducción y capacitación en su área de trabajo o dependencia?** Por favor, califique de 1 a 5, las temáticas que proponga, siendo 5 la máxima prioridad y/o necesidad de su Dependencia.

No.	Temática de Capacitación	Época del Año

23. **¿Qué estrategias considera más adecuadas para facilitar el conocimiento y aprendizaje en un posible curso de Inducción y Capacitación?**

Formación de Equipos Interdependencias

Formación de Equipos por Dependencias o Áreas de Trabajo

Estrategias Pedagógicas para la Apreciación

Encuentros en Lugares Diferentes al Sitio de Trabajo

Uso de las redes sociales

Talleres

Otras. ¿Cuáles? _____

24. **¿Considera usted que la capacitación a distancia (vía Internet y/o correo postal) es una alternativa de capacitación válida y accesible para todo el personal de la Entidad?**

Si

No

Observaciones:

Gracias por su colaboración y valiosa información!!