



Trabajo Social y Gestión del Conocimiento: Informe de la pasantía desarrollada en el área analítica de la consultora Infométrika SAS

Autor

Brayan Daniel Lopez Nieto
bdlopez@unicolmayor.edu.co

Modalidad de Trabajo de Grado Proyecto de Pasantía Según Acuerdo 098 del 2021 para Optar por el Título Trabajador Social

Directora:

Sandra Milena Rodríguez Plazas

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Facultad de Ciencias Sociales
Programa de Trabajo Social
Bogotá, D.C.
2024

Resumen

Este informe tiene como finalidad dar cuenta de las funciones y actividades realizadas durante 320 horas en la consultora *Infométrikas SAS* para optar por el Título de Trabajador Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, en disposición del Acuerdo 098 del 2021 por el cual se reglamentan los Trabajos de Grado, siendo *pasantía* la modalidad de trabajo de grado optada. Este ejercicio fundamenta el quehacer del Trabajador Social desde la *Gestión del Conocimiento* corporativo en el área de las políticas públicas y los procesos de evaluación interna.

Abstract

The purpose of this report is to give an account of the functions and activities performed during 320 hours at the *Infométrikas SAS* consulting firm in order to obtain the title of Social Worker at the Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, in accordance with Agreement 098 of 2021, which regulates the Degree Works, being the *internship* the chosen modality of degree work. This exercise supports the work of the Social Worker from the *corporate Knowledge Management* in the area of public policies and internal evaluation processes.

Dedicatoria

El Trabajo Social es transformación, para la sociedad y para quienes lo amamos; agradezco a esta hermosa profesión por darme las mejores experiencias, el amor de mi vida, las mejores amigas y el orgullo de mi familia. Agradezco infinitamente el esfuerzo de mis padres; a mi amada Madre, la inspiración de mi vida y a la que le debo este logro, a mi Padre, por su incansable dedicación para verme como profesional.

A mi compañera de vida y colega, quién con su incondicionalidad y amor estuvo en los momentos más difíciles de esta travesía. A mis amigas y colegas, con quienes compartimos aulas y experiencias que marcaron mi vida. Finalmente, a las y los docentes que con su dedicación y amor a la educación pública mantienen el espíritu crítico que necesita este país.

Nuestros sabios no están en Europa, con los grandes pensadores políticos que hemos leído en la historia, sino que están acá, en las selvas, en los ríos, están pescando para sobrevivir y a ellos es que debemos escuchar para lograr lo que soñamos: la utopía

Orlando F. Borda

Tabla de contenido

Introducción	8
1. Contextualización del proceso de pasantía	9
1.1 Marco de referencia de la entidad Infométrika SAS	9
1.2 Marco teórico	12
1.3 Descripción de la realidad abordada	15
1.3.1 Análisis de las tendencias en evaluación de política pública	15
1.3.2 Caracterización de trapiches paneleros	16
1.2.3 Sistema de información de economía popular familiar agrodescendiente	16
1.4 Metodología	16
2. Planeación de la pasantía	17
2.1. Objetivo General	18
2.2 Objetivos específicos	18
2.3 Metas, indicadores, actividades y tiempo destinado	18
2.4 Presupuesto	20
2.5 Cronograma	21
3. Resultados y evaluación de la pasantía	21
3.1 Productos	21
3.1.1 Matriz de gestión documental con 220 documentos metodológicos de evaluación de política pública analizados.	21
3.1.2 Análisis de tendencias metodológicas de evaluación de política pública inscritas en la plataforma SINERGIA, propuestas construidas por Ik y otros proponentes.	22
3.1.3 Matriz DOFA de las propuestas metodológicas de evaluación de política pública construidas por IK en comparación a las propuestas de otros proponentes.	22
3.1.4 Matriz de consistencia para la construcción de instrumentos de recolección de información cualitativa en el marco de la propuesta metodológica para FEDEPANELA.	23
3.1.5 Matriz de revisión documental sobre sistemas de información internacionales de la cadena productiva agraria.	23
3.1.6 Marco teórico y matriz de consistencia para la construcción de un instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente de IK.	24
3.2 Logros	24
3.3 Dificultades	25
3.4 Acciones de mejora implementada	26
4. Conclusiones	27
5. Recomendaciones	28
6. Referencias	29

Tabla de figuras

Figura 1. Ubicación de InfométriKa S.A.S	10
Figura 2. Cadena de valor del conocimiento	13
Figura 3. Modelo GSBPM: Fases del Modelo GSBPM	17

Tablas

Tabla 1. Plan de trabajo	18
Tabla 2. Presupuesto	20

Introducción

Este informe tiene como finalidad dar cuenta de las 320 horas de pasantía llevadas a cabo en la consultora Infométrikas SAS, en disposición del Acuerdo 098 del 2021 por el cual se reglamentan los Trabajos de Grado para optar por el Título de Trabajador(a) Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, siendo *pasantía* la modalidad de trabajo de grado optada. El primer capítulo contextualiza la entidad y el ejercicio de pasantía; se define las funciones desempeñadas, fundamentando teórica y metodológicamente el quehacer del Trabajador Social en el área de planificación y evaluación de políticas públicas desde la *Gestión del Conocimiento* corporativo.

En el segundo capítulo, describe los objetivos, metas e indicadores que dan respuesta a la planificación de la pasantía, ubicando en un cronograma las funciones y actividades desempeñadas, así como su respectivo presupuesto; en el tercer capítulo, se exponen los logros, dificultades y acciones de mejora implementadas que dan cuenta de la evaluación del ejercicio académico y práctico. El capítulo cuarto, da cuenta de los resultados de las 320 horas de pasantía, en el que se describe cada uno de los productos generados y se remite a los respectivos anexos; finalmente cierra con los capítulos de conclusiones y recomendaciones.

1. Contextualización del proceso de pasantía

El siguiente apartado describe la razón social de InfométriKa, su actividad económica, misión y visión, ubicación de la entidad, así como el área de la empresa en la que se ubica la pasantía. Posteriormente se definen los marcos teóricos y metodológicos que se desarrollaron, así como un breve acercamiento a la realidad abordada.

1.1 Marco de referencia de la entidad InfométriKa SAS

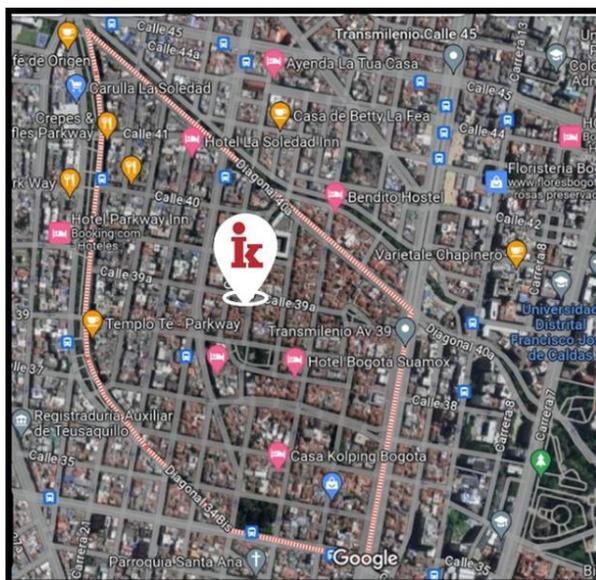
InfométriKa S.A.S (De ahora en adelante IK) se define según su página web como “[...] un equipo de trabajo experto y apasionado por desarrollar soluciones innovadoras que permitan transformar datos en Información y Conocimiento para mejorar y facilitar la toma de decisiones estratégicas de las organizaciones” (InfométriKa, s.f.). Se constituyó en 2008 por un grupo de jóvenes estadísticos de la Universidad Nacional, apasionados por las ideas innovadoras en el ejercicio de la gestión estadística, documental y por el uso de software libre; ello dio como resultado la posterior apertura de la Fundación Orfeo Libre. Años después, debido al reconocimiento a nivel nacional de IK y la confianza depositada por parte de empresas y entidades, se generaron nuevas áreas en la empresa, como la constitución del área cualitativa en el 2018.

Su principal actividad es el desarrollo de sistemas informáticos por medio de la planificación, análisis, diseño, programación y pruebas en investigaciones y desarrollo experimental en el campo de las ciencias sociales y las humanidades para entidades privadas, públicas y mixtas; para esto, implementan modelos matemáticos, econométricos, estadísticos, de simulación y pronóstico, que se apalancan en herramientas tecnológicas. Su participación se ha concentrado en consultoría de educación, en tecnología, agro, comercio, en servicios y en proyectos con población vulnerable.

Sus oficinas se encuentran ubicadas en la Calle 39A No. 15 - 44 en la ciudad de Bogotá D.C, en la localidad de Teusaquillo, barrio La Magdalena, correspondiente a la UPZ 101 Teusaquillo.

Figura 1.

Ubicación geográfica de InfométriKa S.A.S



Nota: La figura ubica gráficamente las oficinas de IK en la ciudad de Bogotá. Elaboración propia con base en *Google* (2024)

Por otra parte, Ik en su Intranet, afirma que su misión es:

Transformar datos en [I] Información y [K] Conocimiento para mejorar y facilitar la toma de decisiones estratégicas. A través de la recolección, transformación y análisis de datos, diseño y desarrollo de herramientas tecnológicas y de investigación. Para organizaciones y personas que requieran tomar decisiones informadas. (2023)

Y su visión se proyecta a que “Infométrika en el 2028 será reconocida como líder en el mercado nacional y reconocida en mercados internacionales por su calidad en la prestación de servicios de tecnología y gestión de información.” (Intranet, 2023)

Es así, Ik como consultora de información estadística, ofrece servicios de recolección de información, investigación fuente primaria, diseños muestrales (investigaciones fuente secundaria, análisis estadísticos y cualitativos), modelamiento estadístico (análisis y consultoría de datos especiales), así como el desarrollo de sistemas de información, asesoría en implementación en tecnología en información y comunicación; ello significa que tanto las instituciones, como las poblaciones a quienes van dirigidas estas actividades son muy diversas.

Como consecuencia, el impacto social en los territorios y en la población depende del proyecto ejecutado y su naturaleza, puesto que se han realizado planeaciones, ejecuciones y evaluaciones de políticas públicas (De ahora en adelante pp) tanto locales, regionales y nacionales de distinta índole. IK ha recolectado información en lugares de difícil acceso, conociendo de primera mano los distintos territorios del país, como cabeceras municipales, zonas rurales, resguardos indígenas, así como municipios en todas las clasificaciones.

Finalmente, la estructura organizacional de IK es liderada por la junta administrativa en estrecha relación con la gerencia en cabeza de uno de sus cofundadores, Denis López; de igual forma existe un comité de dirección que orienta el accionar de las diferentes áreas de la empresa. La pasantía se desarrolló en el área cualitativa, compuesta por Adriana León y Yisel Ardila, encargadas de realizar lo correspondiente al enfoque cualitativo en las propuestas metodológicas de evaluación, área que responde a la dirección de analítica liderada por Javier Acosta.

1.2 Marco teórico

El Trabajo Social, gracias a su capacidad de conocer, interpretar y comprender la realidad, le ha permitido redimensionar su quehacer profesional, articulado a equipos interdisciplinarios, el/la profesional social ya sea desde la planificación, coordinación o dirección en escenarios organizacionales, está en capacidad de generar intervenciones que mejoren los indicadores de productividad por su formación investigativa, crítica y reflexiva (Berrío, O, 2014). En ejercicio de pasantía, se aplicó un proceso de *gestión del conocimiento* (De ahora en adelante GC); con el fin de aportar en la toma de decisiones en la generación de propuestas metodológicas de evaluación en pp.

Según Medina Nogueira (2016), la gestión del conocimiento se define como:

[...] proceso que promueve la generación, colaboración y utilización del conocimiento para el aprendizaje organizacional e innovación, con el que se genera nuevo valor y se eleva el nivel de competitividad en aras de alcanzar los objetivos organizacionales con eficiencia y eficacia. Es la gestión de los activos intangibles en función de las personas, los procesos (adquirir, organizar, divulgar, usar, medir) y la tecnología. (p.17)

Es decir, la GC no se limita a la organización de la información, sino que la transforma en conocimiento, sin embargo hace parte fundamental de este proceso. La organización de la información en las empresas pasa también por la gestión documental, misma que se divide en tres tipos : i) *Interna* – entendida como los documentos pertenecientes a la empresa y que dan cuenta de su funcionamiento; ii) *Externa* – referida a la documentación producida por la empresa con el fin de orientar a sus trabajadores para la realización de sus funciones y ser fuente de consulta y iii) *Pública* – que es aquella documentación producida para consulta abierta (Amarilla, R & Bustelo,

C; 2001, p. 228). Para las actividades desarrolladas en IK se implementó una gestión documental externa y pública.

Este conocimiento tiene un ciclo de vida o también denominada cadena de valor, que se expresa en las fases de identificación del conocimiento, adquisición, desarrollo, un posterior compartir, así como su utilización y retención.

Figura 2.

Cadena de valor del conocimiento



Nota: La figura refleja los eslabones de la cadena de valor del conocimiento que orientaron el desarrollo del proceso de GC en la pasantía. Elaboración propia con base en *Pereira*, 2011, p.2.

El insumo con el que se realizó el proceso de GC fueron documentos metodológicos de evaluación y seguimiento de políticas públicas. Frente a ello, Cruz, D y López, A (2019) definen las pp como “las respuestas que se generan por parte del Estado que se implementan o materializan por instituciones como respuesta a las necesidades y demandas de una sociedad” (p, 94); así mismo, mencionan que las pp son “procesos y dinámicas económicas, sociales, políticas y culturales donde el Estado genera formas de intervención para dar respuesta a los problemas considerados socialmente relevantes” (p, 96) siendo este también el fin de los procesos de intervención llevados a cabo por el Trabajo Social con las personas y comunidades.

En ese sentido, es fundamental reconocer cómo se está llevando a cabo esta intervención, según el Departamento Nacional de Planeación (2023) este proceso de seguimiento es un:

[...] conjunto de herramientas metodológicas, datos estadísticos, equipos técnicos de expertos, desarrolladores informáticos, entornos productivos, apuestas estratégicas y atribuciones jurídicas, que interactúan sistemáticamente para capturar, almacenar, actualizar, gestionar y procesar la información para la toma de decisiones operativas, gerenciales, de alto Gobierno y de la ciudadanía sobre las intervenciones públicas. (p, 7)

Para el ejercicio de pasantía, se tomaron inicialmente 4 tipos de evaluaciones según su alcance con base en la *Guía para el seguimiento y evaluación de políticas públicas* de la Secretaría Distrital de Planeación (2018):

- *Procesos-operación*: Este tipo de evaluación generalmente se lleva a cabo durante la fase de implementación; analiza mediante trabajo de campo si los procesos operativos se están llevando de manera eficaz y eficiente, si contribuye al mejoramiento de la gestión y provee información sobre el progreso de una intervención para comparar los avances logrados frente a las metas. Una evaluación de procesos tiene una duración estándar entre seis y doce meses.
- *Institucional*: La evaluación institucional presenta un diagnóstico sobre la capacidad organizacional y de gestión de las instituciones involucradas, así como el grado de articulación en la intervención para alcanzar resultados esperados. Una evaluación Institucional puede tomar entre tres y nueve meses.
- *Productos y resultados*: Este tipo de evaluación, analiza si la entrega de los productos generados se desarrolló acorde a lo planeado y si se han generado cambios en los indicadores que miden las condiciones de la población objetivo, analiza el cumplimiento de metas y la sostenibilidad de los resultados, proporcionando evidencias generalmente

útiles en la rendición de cuentas de las intervenciones. Una evaluación de resultados tiene una duración estándar entre seis y doce meses.

- *Impacto*: Las evaluaciones de impacto determinan si la pp que se diseñó tuvo el efecto esperado y si los resultados encontrados están asociados de forma directa o indirecta a la intervención. Establece si hubo cambios en el bienestar de la población atendida o beneficiaria de la intervención, de esta forma contribuye a fomentar el control social y la transparencia en la gestión pública. Una evaluación de este tipo tiene una duración estándar entre seis y doce meses. (p, 19-21)

1.3 Descripción de la realidad abordada

Este apartado menciona brevemente cuáles fueron los proyectos en los que se enmarca el ejercicio de Gestión del Conocimiento durante las 320 horas de pasantía en el área cualitativa de IK, y que dieron como resultado los productos descritos en el cuarto capítulo:

1.3.1 Análisis de las tendencias en evaluación de política pública

En el sector de las pp, las empresas consultoras deben estar a la vanguardia en metodologías, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, así como en la generación de valor agregado en las propuestas de evaluación para mantener la competitividad; es por ello, que este proyecto se enmarca en realizar un proceso de Gestión del Conocimiento a partir de la identificación y análisis de las tendencias metodológicas en evaluación de pp a nivel nacional e internacional, realizadas por IK desde el 2019 en adelante, en comparación a las evaluaciones realizadas por sus competidores.

1.3.2 Caracterización de trapiches paneleros

Como parte del apoyo a las funciones del área cualitativa, se aportó en la construcción de la matriz de consistencia para la recolección de información del proyecto de Fedepanela, que se enmarca en la identificación y caracterización integral de los trapiches paneleros de grupos uno, dos y tres que se encuentran ubicados en los departamentos con producción de panela en el país, cuyo objetivo es el de proveer información que permita desarrollar el Plan de Reversión de Trapiches de Economía Campesina así como el Plan de Ordenamiento Productivo.

1.2.3 Sistema de información de economía popular familiar agrodescendiente

De igual forma, se apoyó en las actividades realizadas por el área cualitativa en la propuesta para la Agencia de Desarrollo Rural, que busca potencializar las redes de economía familiar campesina del sector rural en las actividades productivas no agropecuarias, a través de la implementación de soluciones de información para la construcción de conocimiento, desde los enfoques de derechos humanos, de género, diferencial y territorial.

1.4 Metodología

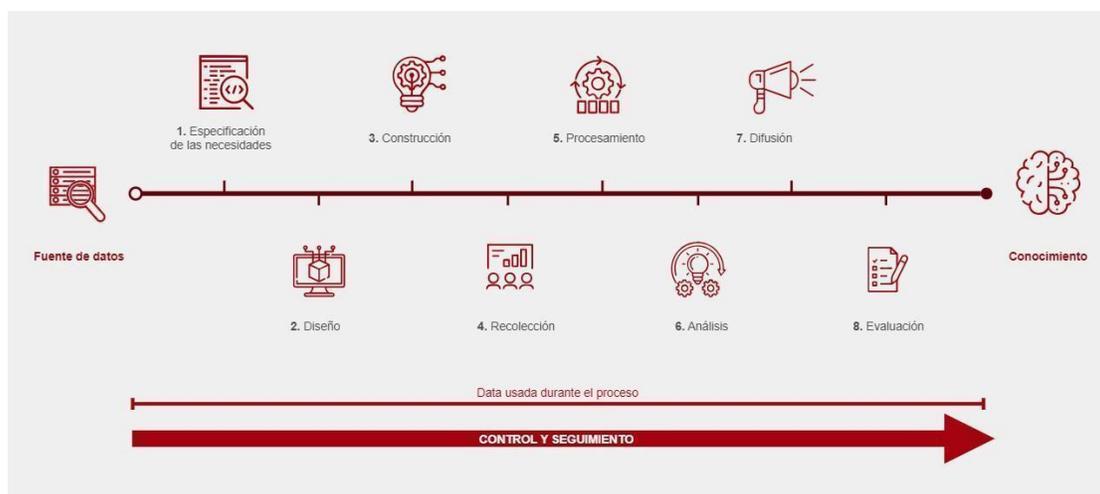
Para responder a las evaluaciones y propuestas de evaluación, IK utiliza como metodología el Modelo genérico del proceso estadístico (GSBPM por sus siglas en inglés Generic Statistical Business Process Model) publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) en los *Lineamientos para el Proceso Estadístico en el Sistema Estadístico Nacional* (2020), con base en el modelo propuesto por la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa – División Estadística (UNECE).

Este modelo se compone de 8 fases, y 51 subprocesos; para la implementación del proceso de Gestión del Conocimiento se aplicaron las 8 fases y los subprocesos pertinentes para la pasantía,

de igual forma, se implementó el modelo parcialmente en los aportes realizados en las propuestas dependiendo el estado de avance de las mismas.

Figura 3.

Fases del Modelo GSBPM



Nota: La gráfica refleja las fases metodológicas del Modelo GSBPM, mismo que fue utilizado en el desarrollo de las actividades de pasantía. Tomado de la Intranet *Infométrika SAS* (2023)

2. Planeación de la pasantía

Partiendo del Modelo GSBPM, en su primera fase *Detección y análisis de requerimientos*, en la cual “[...] se establecen los aspectos necesarios para una planeación efectiva del proceso, evitando dificultades que puedan impactar significativamente el correcto desarrollo de la operación estadística en fases posteriores” (SDP. 2028. p, 10); para la construcción de la planificación de la pasantía, se aplicaron todos los subprocesos de esta primera fase: 1.1 Identificación de necesidades y requerimientos, 1.2 Consulta y confirmación de necesidades y requerimientos, 1.3 Definición de objetivos, 1.4 Identificación de conceptos, 1.5 Comprobación de la disponibilidad de datos, 1.6

Exploración de la metodología estadística (Se adaptó a el enfoque cualitativo de Gestión del Conocimiento) y 1.7 Elaboración del plan general.

2.1. Objetivo General

- Desarrollar un ejercicio de Gestión del Conocimiento por medio del modelo GSBPM respondiendo a las necesidades del área cualitativa de la dirección analítica de IK durante 320 horas en el semestre 2024-1.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar tendencias metodológicas de evaluación de política pública nacional e internacional (2019 en adelante) contenidas en la plataforma SINERGIA, las construidas por IK y otros proponentes; de acuerdo con el tipo de evaluación. (Operaciones, resultados, impacto, medio término, institucionales, entre otras).
- Apoyar en la construcción e implementación del modelo GSBPM en los proyectos desarrollados por el área cualitativa de la dirección analítica de IK, a partir de la fase en ejecución (Especificación de necesidades, diseño, construcción, recolección, procesamiento y análisis) durante el periodo de pasantía 2024-I.

2.3 Metas, indicadores, actividades y tiempo destinado

Tabla 1.

Plan de trabajo

Objetivo General
Desarrollar un ejercicio de Gestión del Conocimiento por medio del modelo GSBPM respondiendo a las necesidades del área cualitativa de la dirección analítica de IK durante 320 horas en el semestre 2024-1.

Objetivos Específicos	Metas	Indicadores	Horas destinadas
Identificar tendencias metodológicas de evaluación de política pública nacional e internacional (2019 en adelante) contenidas en la plataforma SINERGIA, las construidas por IK y otros proponentes; de acuerdo con el tipo de evaluación. (Operaciones, resultados, impacto, medio término, institucionales, entre otras).	Al 30 de Abril, revisar y categorizar 110 propuestas metodológicas de evaluación de pp nacionales e internacionales contenidas en la plataforma SINERGIA, las propuestas construidas por IK y otros proponentes desde 2019 en adelante.	No. de propuestas revisadas y categorizadas en la matriz de gestión documental al 26 de abril de 2024.	22 de febrero de 2024 a 30 de Abril
	Al 30 de Abril, realizar un FODA de las propuestas de IK con base en el documento de análisis de las tendencias metodológicas de evaluación de pp.	Nivel de relevancia del FODA para las propuestas metodológicas de evaluación de pp de IK.	
Apoyar en la construcción e implementación del Modelo GSBPM en los proyectos desarrollados por el área cualitativa de la dirección analítica de IK, a partir de la fase en ejecución (Especificación de necesidades, diseño, construcción, recolección, procesamiento y análisis) durante el periodo de pasantía 2024-I.	Al 30 de Abril, apoyar en la construcción de al menos dos (2) matrices de consistencia de los instrumentos de recolección de información cualitativa en el marco de la implementación del Modelo GSBPM en los proyectos desarrollados por el área cualitativa de la dirección analítica de IK	Cantidad de matrices de consistencia para los instrumentos de recolección de información cualitativa construidas en el marco de la implementación del Modelo GSBPM en los proyectos desarrollados por el área cualitativa de la dirección analítica de IK	

Nota: La tabla refleja la planeación de la pasantía, relacionando los objetivos, metas, indicadores y tiempo establecido para la realización de las actividades. Elaboración propia (2024)

2.4 Presupuesto

El siguiente apartado da cuenta de los recursos destinados para el desarrollo de la pasantía, cabe aclarar que el sueldo del pasante se toma como referencia del costo del personal humano, sin embargo este es un ejercicio académico que no contempla una retribución económica por las labores desempeñadas en el marco de la pasantía.

Tabla 2.

Presupuesto

Objetivos	Recurso	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Identificar tendencias metodológicas de evaluación de política pública nacional e internacional (2019 en adelante) contenidas en la plataforma SINERGIA, las construidas por IK y otros proponentes; de acuerdo con el tipo de evaluación. (Operaciones, resultados, impacto, medio término, institucionales, entre otras).	Conectividad a internet	1 mensual durante dos meses y medio (16 de febrero al 30 de abril de 2024)	\$ 160.000	\$ 392.000
	Transporte a la oficina	8 mensuales durante dos meses y medio (16 de febrero al 30 de abril de 2024)	\$ 3.000	\$ 60.000
Apoyar en la construcción e implementación del Modelo GSBPM en los proyectos desarrollados por el área cualitativa de la dirección analítica de IK, a partir de la fase en ejecución (Especificación de necesidades, diseño, construcción, recolección, procesamiento y análisis) durante el periodo de pasantía 2024-I.	Salario de pasante	1 mensual durante dos meses y medio (16 de febrero al 30 de abril de 2024)	\$ 1.300.000 *	\$ 3.250.000
	Transportes	8 mensuales durante dos meses y medio (16 de febrero al 30 de abril de 2024)	\$ 3.000	\$ 60.000
Construcción de informe final de pasantía / Dirección de trabajo de grado				
Total				\$ 3.762.000

* Se tomó como referencia el valor de un contrato de aprendizaje que generalmente consta de (1) SMMLV

Nota: Los valores reflejados en el presupuesto son hipotéticos y no reflejan la realidad del ejercicio académico.

2.5 Cronograma

El siguiente apartado describe gráficamente las actividades desarrolladas en relación al tiempo destinado. Para acceder al documento diríjase al *Anexo 1*.

3. Resultados y evaluación de la pasantía

Este capítulo da cuenta de los resultados y la evaluación del proceso de pasantía. En un primer apartado se describen brevemente los productos generados, mismos que corresponden a los anexos; posteriormente, se presenta la evaluación del proceso definiendo los logros, dificultades y acciones de mejora implementadas durante las 320 horas del ejercicio.

3.1 Productos

Tras el desarrollo del ejercicio de Gestión del Conocimiento durante las 320 horas de pasantía en el área cualitativa de IK, dió como resultado seis productos que responden a los objetivos que se plantearon inicialmente. A continuación se realiza una breve descripción de cada de estos, para consultarlos diríjase a los anexos correspondientes.

3.1.1 Matriz de gestión documental con 220 documentos metodológicos de evaluación de política pública analizados.

Este producto es resultado del primer objetivo específico planteado y de su meta correspondiente; frente a ello, la matriz de gestión documental, que permitió el análisis y categorización de 220 documentos metodológicos de evaluación de pp, discriminados por metodología sombrilla o macro, metodología cuantitativa, metodología cualitativa, ventajas y

desventajas metodológicas, tipología de muestreo y técnicas de recolección de información, dió cumplimiento al objetivo, meta e indicador propuesto. Esta matriz fue el insumo principal para el análisis de tendencias y la construcción del DOFA que se describirán a continuación. Para acceder al documento diríjase al *Anexo 2*.

3.1.2 Análisis de tendencias metodológicas de evaluación de política pública y glosario de metodologías y técnicas.

Resultado del proceso de Gestión del Conocimiento, y con base en la matriz de gestión documental, se desarrolló un documento de los hallazgos encontrados tras el análisis de las tendencias metodológicas de evaluación de pp, desde el 2019 al presente, inscritas en la plataforma SINERGIA, las propuestas construidas por Ik y las de otros proponentes, en la que se identificó las metodologías y técnicas utilizadas por tipo de evaluación y año. Así mismo, se construyó un glosario con las técnicas y metodologías encontradas, definiéndolas con base en documentos ajenos a los descritos en las evaluaciones. Este documento no se planteó inicialmente como meta; sin embargo, se realizó con el fin de generar un insumo adecuado para el desarrollo del FODA de las propuestas metodológicas de IK. Para acceder al documento diríjase al *Anexo 3*.

3.1.3 Matriz FODA de las propuestas metodológicas de evaluación de política pública construidas por IK en comparación a las propuestas de otros proponentes.

Tras el análisis de tendencias, se desarrolló una matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de las propuestas metodológicas de evaluación de pp construidas por IK, haciendo un ejercicio de comparación con las propuestas de otros proponentes; con el fin de mejorar la toma de decisiones en la construcción de dichas propuestas en el futuro. La meta se cumplió, sin embargo no se generó un instrumento para la medición del indicador por limitaciones

de tiempo y deficiencias en el planteamiento del mismo. Para acceder al documento diríjase al *Anexo 4*.

3.1.4 Matriz de consistencia para la construcción de instrumentos de recolección de información cualitativa en el marco de la propuesta metodológica para FEDEPANELA.

Este producto es resultado del segundo objetivo específico planteado, en el que se desarrolló una *matriz de consistencia* que definió los criterios de análisis para la construcción de instrumentos de recolección de información cualitativa en el marco del proyecto de identificación y caracterización integral de los trapiches paneleros de grupos uno, dos y tres que se encuentran ubicados en los departamentos con producción de panela en el país. Este ejercicio se realizó implementando el Modelo GSBPM en sus fases de especificación de necesidades y diseño dando respuesta al indicador planteado. Cabe resaltar la importancia que tiene este proceso para la construcción del instrumento de recolección de información cualitativa que será aplicado en doce departamentos paneleros del país. Para acceder al documento diríjase al *Anexo 5*.

3.1.5 Matriz de revisión documental sobre sistemas de información internacionales de la cadena productiva agraria.

Por otra parte, en el marco del proyecto de sistemas de información de economía popular familiar agrodendiente, se realizó una búsqueda de antecedentes internacionales sobre aplicativos o softwares internacionales que realicen aportes a algún eslabón de la cadena productiva agraria, esta información se ve reflejada en una matriz de revisión documental. Este producto no está contemplado en ningún indicador, pero si da respuesta al segundo objetivo específico por aportar en la implementación del Modelo GSBPM en su fase de especificación de necesidades. Para acceder al documento diríjase al *Anexo 6*.

3.1.6 Marco teórico y matriz de consistencia para la construcción de un instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente de IK.

También como resultado del segundo objetivo específico, se realizó una fundamentación teórica sobre los conceptos, modelos e indicadores para la evaluación de la satisfacción del cliente, misma que fue insumo para construcción de las categorías de análisis y posterior matriz de consistencia del instrumento solicitado por la dirección de IK para la evaluación de sus clientes respecto a los servicios que presta la consultora. Con esta matriz de consistencia, se da cumplimiento al 100% del indicador planteado. Para acceder al documento diríjase al *Anexo 7*.

3.2 Logros

Tras el ejercicio de Gestión de Conocimiento desarrollado durante 320 horas de pasantía en la consultora IK, se resalta el Trabajo Social como una profesión en capacidad de desempeñarse satisfactoriamente en los procesos de evaluación de pp desde la empresa privada; el papel de investigador/a social que desarrolla el/la TS en este tipo de consultoras, resulta necesario en los procesos de diseño, implementación, seguimiento y evaluación de pp en Colombia, ello por la capacidad de interpretar la realidad social de las poblaciones a las que van dirigidas dichas pp, así como por la generación de escenarios de gobernabilidad, rutas de implementación y toma de decisiones para las instituciones que buscan de los servicios de consultoría.

Así mismo, el papel desempeñado en Infométrika posiciona el rol del Trabajo Social en los procesos de evaluación interna en la empresa privada. Muestra de ello, son los productos de la pasantía que permitieron identificar las tendencias metodológicas de evaluación de pp, permitiendo a partir del ejercicio de Gestión del Conocimiento reconocer las oportunidades de mejora en las propuestas metodológicas diseñadas por IK, estos productos serán insumos que permitirán la toma de decisiones para generar ventaja competitiva.

Por otra parte, en el desarrollo de las actividades se aplicaron varias técnicas e instrumentos cualitativos como *matrices de consistencia*, *matrices de gestión documental*, *encuestas*, o *marcos teóricos y conceptuales*, lo que permitió un acercamiento práctico y formativo a dichas técnicas, lo que resultó ser un proceso enriquecedor para los/las futuros/as profesionales.

Se destaca de igual forma, el aprendizaje en los aportes a las propuestas en las que se identificó la realidad social de las poblaciones a las cuales estas van dirigidas, es el caso de los productores de panela en el país, aquellos que son propietarios o hacen uso de trapiches tipo 1, 2 y 3, esta población carece de un modelo productivo rentable y este tipo de políticas están orientadas a la modernización de la producción de panela, generando mayor consumo de esta y la mejora en la calidad de vida de los/as productores/as; igual caso, en la consulta de los antecedentes internacionales de los aplicativos-software usados en la cadena productiva agraria que busca ser implementado en las comunidades de economía popular familiar agrodscendiente en el país, se identificó que estos sistemas de información son inviables a corto plazo dado la infraestructura de los territorios donde habitan estas comunidades. Es en estos espacios, cobra valor el/la profesional de TS que a partir del diseño, planificación, seguimiento y evaluación de pp está en capacidad de influir en dichas realidades.

Es importante resaltar el ejercicio de construcción del instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente sobre los servicios ofrecidos por IK, puesto que este será fundamental para la toma de decisiones y la innovación de los servicios que presta la empresa; desde la pasantía se aportó en la fundamentación teórica y la construcción de categorías de análisis para el mismo.

3.3 Dificultades

La experiencia de pasantía en una empresa consultora de pp resultó ser un proceso retador, puesto que la academia no profundiza en esta área de conocimiento lo que conlleva a un proceso

de aprendizaje durante el cumplimiento de las actividades. En el ejercicio de análisis documental de las metodologías de evaluaciones de pp, se dificultó la categorización debido a la información insuficiente o poco detallada sobre las metodologías, técnicas e instrumentos de recolección de información implementadas durante los primeros años de análisis, sumado a la poca experiencia que se tenía sobre estas.

Así mismo, fue un desafío enfrentarse a las dinámicas profesionales interdisciplinarias en las que se compartió con estadísticas y economistas con un amplio bagaje en la evaluación de pp. Sin embargo, fue gratificante el reconocimiento de los aportes realizados por la pasantía para el buen desempeño del área analítica, resaltando también las relaciones horizontales que se manejan allí.

Es este mismo sentido, en una empresa consultora como IK, se emplean software no privativos para la recopilación y análisis de datos, tanto cuantitativos como cualitativos, mismos que son desconocidos por la academia a la actualidad; esto resulta ser una oportunidad de mejora para el programa ya que no existe aún en los contenidos académicos el uso de software, necesarios para el desempeño profesional del mundo laboral de hoy. En este sentido, la asignación de las horas de pasantía establecidos en el Acuerdo 098 de 2021 dificulta el desarrollo de la misma, debido a los ajustados cronogramas académicos, y las dinámicas institucionales, empresariales y personales.

3.4 Acciones de mejora implementada

Con el fin de dar respuesta al objetivo planteado, y dadas las dificultades durante el proceso de categorización, se retomó de nuevo el ejercicio con mayor profundidad, mismo que permitió generar un *glosario de metodologías y técnicas*, insumo encontrado en el *anexo 3*.

Por otra parte, dado que el ejercicio se desarrolló desde el trabajo autónomo, se decidió implementar un registro de actividades, en la que se detalla diariamente las tareas realizadas en cumplimiento de las 320 horas de pasantía, con su correspondiente fecha y la firma del director de analítica, Javier Acosta. Para acceder al documento diríjase al *Anexo 8*.

4. Conclusiones

Tras el desarrollo de las 320 horas de pasantía en la consultora Infométrika, se concluye en varias vías. Primeramente, en cuanto al ejercicio de Gestión de Conocimiento, se reconoce la pertinencia para este tipo de ejercicios en los que se requiere transformar la información de una empresa en conocimiento útil para su buen desempeño. En cuanto a la metodología utilizada, el Modelo GSBPM resulta ser provechoso no solo para los procesos de evaluación de política pública, sino también para la implementación de proyectos sociales; a pesar de ser un modelo estadístico, resulta ser una metodología pertinente para el ejercicio profesional del Trabajo Social.

Por otra parte, es importante resaltar el enfoque cualitativo en los procesos de evaluación de pp, en los que el Trabajo Social está llamado a desempeñarse en esta área de conocimiento. Las instituciones de las que dependen estas pp, a través de los años, han dado mayor relevancia al enfoque cualitativo de las evaluaciones; por ello, estar a la vanguardia en metodologías, técnicas e instrumentos de recolección de información cualitativa novedosos presentan una ventaja competitiva, y de allí la importancia del ejercicio de pasantía realizado en IK.

Finalmente, como proceso formativo, la pasantía permitió profundizar en elementos de la investigación social, dándole aplicabilidad a estos conocimientos adquiridos en la academia pero con una mirada práctica desde el área empresarial, reconociendo este campo laboral en el que el

quehacer profesional del TS debe posicionarse. La pasantía se destacó por generar la necesidad de continuar estos procesos de articulación entre el programa de Trabajo Social y la consultora Infomérika, tanto por la pertinencia y la importancia de las actividades desarrolladas, como también por los aportes desde la empresa privada a los programas de formación académica. La Universidad debe generar reflexiones sobre sus procesos formativos en política pública, en la actualización de las metodologías, técnicas e instrumentos de Trabajo Social y aplicabilidad de la investigación social desde las herramientas tecnológicas; así mismo, deben existir lecciones aprendidas sobre el proceso administrativo para la pasantía como modalidad de trabajo de grado.

5. Recomendaciones

Continuar con los procesos de evaluación interna como los desarrollados en el ejercicio de pasantía, que estos sigan siendo aportes significativos en la construcción de propuestas metodológicas de evaluación y generen ventajas competitivas. En ese sentido se recomienda establecer acuerdos entre academia y empresa privada, aportando valor agregado en los procesos formativos, desarrollando habilidades para el trabajo, así como capital humano capacitado en las empresas; la formalización de estos vínculos necesitaría que el Colegio Mayor de Cundinamarca estableciera alternativas viables para la empresa y el/la profesional en formación, en que por medio de prácticas académicas (práctica de investigación social) o modalidades de trabajo de grado con disponibilidad horaria suficiente para el desarrollo de procesos incidentes dentro de los semestres establecidos por el plan de estudios. De igual forma, la empresa privada debe establecer unos mínimos laborales, que le permitan al/la estudiante realizar las actividades establecidas y continuar con la formación académica, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y la generación de valor del personal contratado.

Por otra parte, se evidencia la necesidad de fortalecer los procesos formativos del programa de Trabajo Social de la UCMC en relación al uso de herramientas ofimáticas que facilitan la gestión, análisis y evaluación de información, puesto que la realidad laboral cada vez más dinámica y competitiva, solicita estar en la vanguardia de este tipo de sistema de información. De igual forma, se recomienda generar o integrar en el plan de estudios un componente que forme al/la estudiante en metodologías de diseño, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, ya que es un campo laboral que cada vez requiere de más profesionales sociales.

6. Referencias

Amarilla, R & Bustelo, C. (2001) Gestión del conocimiento y gestión de la información. PH 34.

Documentación. Tendencias: Reflexiones y experiencias. Recuperado de:
<https://doi.org/10.33349/2001.34.1153>

Cruz García, D., & López Ospina, A. (2019). El Trabajo Social, Democracia y Política Pública.

Voces Desde El Trabajo Social, 7(1), 86-109. Recuperado de:
<https://doi.org/10.31919/voces.v7i1.76>

DANE (2020) Lineamientos para el proceso estadístico en el Sistema Estadístico Nacional.

Sistema Nacional de Estadística. Recuperado de:
https://www.dane.gov.co/files/sen/normatividad/Lineamientos_Proceso_Estadistico-v2.pdf

Google (2024) Infométrika SAS. Recuperado de:

<https://maps.app.goo.gl/yBiM7GyAFpGPCmRTA>

Infométrika.com (2023) Infométrika ¿Quiénes somos? Recuperado de:

<https://infometrika.com/nosotros/>

Medina, D., Medina, A., & Nogueira, D. (2017). Procesos y factores claves de la gestión del conocimiento. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 16-23. Recuperado de:

<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Pereira, H (2011) Implementación de la Gestión del Conocimiento en la empresa. CEGESTI. *Éxito Empresarial* No. 135. Recuperado

de: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/133>

Secretaría Distrital de Planeación. (2018). Guía para el seguimiento y evaluación de políticas públicas. Recuperado de:

https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/guia_para_el_seguimiento_evaluacion_de_politicas_publicas.pdf

RUES. Registro Único Empresarial y Social. (2023) Expediente Consultores en Información Infometrika. Recuperado de: <https://www.rues.org.co/Expediente>