

Tecnológico de Costa Rica

Escuela de Administración de Empresas



Proyecto Final de Graduación para optar por el título de Bachillerato en
Administración de Empresas

“Manual de Procedimientos en al área de Orientación y Psicología, del
Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) del
Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos”

Elaborado por

Kevin Sebastián Bermúdez García

Profesor Asesor

MAE. Allan Pérez Orozco

San Carlos, Junio 2015

ACTA DE PRACTICA DE ESPECIALIDAD

En la Escuela de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en la Sede Regional San Carlos, a las 9:00 a.m., del 17 de junio del 2015, se procedió a la defensa pública del Trabajo Final de Graduación realizado por el estudiante **Bermúdez García Kevin** para optar por el grado académico de Bachillerato Universitario.

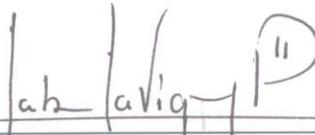
El Tribunal examinador estuvo integrado por la **MAP. Ana Gabriela Víquez Paniagua**, y por la **MBA. Mildred Zuñiga Carvajal**, como presidente del Jurado.

El estudiante **Bermúdez García** realizó la exposición de su trabajo, después de la cual el tribunal le interrogó sobre aspectos relacionados con el tema.

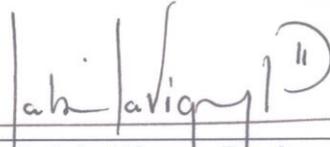
Terminada satisfactoriamente la defensa pública, se le otorga la aprobación de su Trabajo Final de Graduación.



MBA. Mildred Zuñiga Carvajal
Jurado - Lector



MAP. Ana Gabriela Víquez Paniagua
Jurado - Lector



MAP. Ana Gabriela Víquez Paniagua
Coordinación Trabajo Finales de Graduación

Dedicatoria

Primero que nada quiero dedicar este proyecto a Dios, debido a que es quien me brindó la oportunidad de poder alcanzar mis metas, me ha brindado la sabiduría y entendimientos para lograr finalizar este proyecto.

A mis padres y hermanos, por siempre confiar en mí, tener siempre su apoyo incondicional y estar en todo momento.

A mis compañeros que más que compañeros se han convertido en excelentes amigos y personas que me han ayudado a crecer tanto como profesional, como persona y a todos los que de alguna u otra forma me han ayudado y apoyado para poder siempre seguir adelante.

Agradecimiento

Primero que nada le doy gracias a Dios por haberme permitido lograr esta meta de ser un profesional y por estar en todo momento.

Agradezco al señor Allan Pérez Orozco el profesor tutor quien me guio durante la práctica de Profesional.

A la Lic. Xinia Artavia Granados, MS.c.. Noidy Iliana Salazar y Lic. Carmen Núñez Rivera, por brindarme la oportunidad de realizar mí proyecto de graduación en DEVESA en el área de Orientación y Psicología.

Agradezco a mis padres, hermanos y familiares por siempre estar ahí en todo momento, los buenos y los no tan buenos, por siempre brindarme su apoyo.

Agradezco especialmente a mis amigos que siempre me hayan ayudado a superarme y tratar de ser cada día mejor en lo que hago, y que con su apoyo, humor y confianza hayan colaborado en todo el proceso hasta ahora.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo principal el confeccionar un Manual de Procedimientos que acceda a aumentar la eficiencia en la Gestión Administrativa del área de Orientación y Psicología del DEVESA, Dado que el Departamento en si no cuenta en estos momentos con una Manual de Procedimientos para el área en específico.

Para poder lograr el objetivo principal propuesto, se utiliza una serie de mecanismos metodológicos que permitan la obtención de la información de la mejor manera posible, para lo cual se utiliza un cuestionario de elaboración propia, entrevistas no guiadas, observación directa y además para el análisis de cada uno de los procedimientos se utilizara el Hexámetro Quintiliano.

Como tal se obtendrá un Manual de Procedimientos que abarque los diferentes procesos en el área de Orientación y Psicología, debidamente documentados y analizados, permitiendo brindar una base tanto para los colaboradores actuales como futuros empleadores en el área, además de brindar las recomendaciones que surjan en busca de una mejora y actualización continua para el área misma.

Palabras Clave: Manual de Procedimientos, Optimización, Psicología, Eficiencia, Sistematización

Abstract

The following project consists of making a Manual of Procedures that agrees to increase the efficiency in the Administrative Management of the area of Orientation and Psychology of the DEVESA, Since the Department if it is not provided in these moments with the Manual one of Procedures for the area in specific.

To be able to achieve the proposed main target, there is used a series of methodological mechanisms that allow the securing of the information of a best possible way, for which there is used a questionnaire of proper making, not holding a permit interviews, direct observation and also for the analysis of each of the procedures the “Hexámetro Quintiliano” will be used.

As such there will be obtained a Manual of Procedures that includes the different processes in the field of Orientation and Psychology, properly documented and analyzed, allowing to offer a base so much for the current collaborators as future employers in the area, in addition to offering the recommendations that arise in search of a progress and continuous update for the area itself.

Keywords: Procedures Manual, Optimization, Psichology, Efficiciency and Systematization

Contenido

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES	4
1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	4
1.1.1. <i>Actividad Productiva</i>	4
1.1.2. <i>Visión, Misión y Valores de la Institución</i>	7
1.1.3. <i>Organigrama del TEC</i>	9
1.1.4. <i>Antecedentes del DEVESA</i>	10
1.1.5. <i>Organigrama del DEVESA</i>	13
1.2. JUSTIFICACIÓN	14
1.3. PROBLEMA.....	14
1.4. OBJETIVOS	14
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	15
1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	15
1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.....	15
1.5.1. <i>Alcances</i>	15
1.5.2. <i>Limitaciones</i>	17
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	19
2.1. ADMINISTRACIÓN.....	19
2.1.1. <i>Definición</i>	19
2.1.2. <i>Proceso Administrativo</i>	19
2.2. EFICACIA Y EFICIENCIA	21
2.3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO	21
2.3.1. <i>Definición</i>	22
2.3.2. <i>Objetivos</i>	22
2.3.3. <i>Estudios</i>	23
2.3.4. <i>Premisas</i>	24
2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	24
2.4.1. <i>Tipos de estructura organizacional</i>	25
2.4.2. <i>Organigramas</i>	28
2.4.3. <i>Importancia de los organigramas</i>	29
2.4.4. <i>Tipos de organigramas</i>	29
2.5. MANUAL ADMINISTRATIVO	32
2.5.1. <i>Definición</i>	32
2.5.2. <i>Objetivos</i>	32
2.5.3. <i>Clasificación</i>	33
2.5.4. <i>Importancia</i>	35
2.5.5. <i>Contenido</i>	36
2.6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	37
2.6.1. <i>Definición</i>	37
2.6.2. <i>Objetivos</i>	37

2.6.3. Funciones	38
2.6.4. Contenido	39
2.6.5. Beneficios	40
2.7. PROCEDIMIENTOS	40
2.7.1. Definición	40
2.7.2. Objetivos	41
2.7.3. Importancia	41
2.8. DIAGRAMAS DE FLUJO	42
2.8.1. Definición	42
2.8.2. Objetivos	42
2.8.3. Ventajas	43
2.8.4. Elaboración	44
2.8.5. Fases	45
2.8.6. Reglas	45
2.8.7. Simbología Utilizada	46
2.9. FORMULARIOS	48
2.9.1. Definición	48
2.9.2. Tipos	48
2.9.3. Importancia	49
2.9.4. Diseño	50
2.9.5. Análisis	51
2.10. POLÍTICAS	52
2.10.1. Definición	52
2.11. INVESTIGACIÓN	52
2.11.1. Definición	52
2.11.2. Importancia de la Investigación	52
2.11.3. Tipos de Investigación	53
2.12. FUENTES DE INVESTIGACIÓN	54
2.12.1. Definición	54
2.12.2. Tipos	54
2.13. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	55
2.13.1. Definición	55
2.14. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	55
2.14.1. Definición	56
2.14.2. Tipos de Técnicas	56
2.15. VARIABLES DE ESTUDIO	58
2.15.1. Definición	58
2.15.2. Ventajas	58
2.15.3. Variables de Estudio	59
2.16. TÉCNICA DE ANÁLISIS UTILIZADA	61
2.16.1. Hexámetro Quintiliano (5W 1H)	61
2.17. PSICOEDUCACIÓN	61
2.17.1. Definición	61
2.18. TUTORÍA ACADÉMICA	62
2.18.1. Definición	62
2.19. ATENCIÓN PSICOLÓGICA	62

2.19.1. Definición	62
2.20. NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES.....	62
2.20.1. Defunción.....	62
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	64
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	64
3.1.1. Investigación Descriptiva	64
3.2. FUENTES DE INFORMACIÓN	65
3.2.1. Primarias.....	65
3.2.2. Secundarias.....	65
3.3. SUJETOS DE INFORMACIÓN.....	66
3.4. MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	66
3.4.1. Encuesta.....	66
3.4.2. Entrevista	66
3.4.3. Observación	67
3.5. TÉCNICAS O HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE DATOS	67
3.6. VARIABLES DE ESTUDIO	67
3.6.1. Propuesta de Implementación	68
3.6.2. Aspectos Generales.....	69
3.7. ELEMENTOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	71
CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	76
4.1. LISTA DE PROCEDIMIENTOS	77
4.2. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	79
4.2.1. Procedimiento Nº 1 Charlas Estudiantiles	81
4.2.2. Procedimiento Nº 2 Servicio de Alimentación y Bebidas	89
4.2.3. Procedimiento Nº 3 Indumentaria para Actividades de Integración	97
4.2.4. Procedimiento Nº 4 Determinación de Juegos y Actividades Recreativas	105
4.2.5. Procedimiento Nº 5 Distribución y Asignación de las Labores en Actividades de Integración.....	114
4.2.6. Procedimiento Nº 6 Distribución y Acomodo de Estudiantes de Primer Ingreso	123
4.2.7. Procedimiento Nº 7 Programa de RAMA.....	133
4.2.8. Procedimiento Nº 8 Determinación de los Recursos Económicos para Tutorías	143
4.2.9. Procedimiento Nº 9 Selección Estudiantes Tutores.....	152
4.2.10. Procedimiento Nº 10 Identificación de Tutorías Necesarias por Impartir y Cantidad de Grupos	162
4.2.11. Procedimiento Nº 11 Estimulación al Logro Estudiantil.....	172
4.2.12. Procedimiento Nº 12 Apoyo Psicoeducativo	182
4.2.13. Procedimiento Nº 13 Evaluación del Rendimiento Académico.....	192
4.2.14. Procedimiento Nº 14 Uso de Tercera Concesión.....	202
4.2.15. Procedimiento Nº 15 Solicitud Adecuación Curricular	212
4.2.16. Procedimiento Nº 16 Atención Psicológica Individual	233
4.2.17. Procedimiento Nº 17 Cultura de Paz.....	243
4.2.18. Procedimiento Nº 18 Apoyo a Comisiones.....	253
4.2.19. Procedimiento Nº 19 Colaboraciones Especiales	262
4.2.20. Procedimiento Nº 20 Talleres y Charlas.....	271
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	282

5.1. CONCLUSIONES	282
5.2. RECOMENDACIONES	283
APÉNDICE	284
REFERENCIAS	291

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Estructura Organizativa, TEC-SC.....	5
Ilustración 2 Vicerrectoría de Investigación y Extensión	6
Ilustración 3 Organigrama Estructural TEC, SC	9
Ilustración 4 Organigrama DEVESA	13
Ilustración 5 Tipos de Estudios.....	23
Ilustración 6 Funciones de los Manuales de Procedimientos	39
Ilustración 7 Pasos para la elaboración de un Diagrama de Flujo	44
Ilustración 8 Principales Reglas	45
Ilustración 9 Técnicas de Recolección de Información	56
Ilustración 10 Variables de Estudio 1	59
Ilustración 11 Variables de Estudio 2	60
Ilustración 12 Variables de Estudio 3	60
Ilustración 13 Hexámetro Quintiliano.....	70

Índice de Tablas

Tabla 1 Valores del TEC	7
Tabla 2 Simbología Diagramas de Flujo	46
Tabla 3 Variables de Estudio	67
Tabla 4. Identificación	72
Tabla 5. Descripción de Actividades.....	74
Tabla 6 Cronograma	287

INTRODUCCIÓN

El Tecnológico de Costa Rica es una de las instituciones autónomas dedicadas a la educación universitaria, creado en 1971.

En el presente trabajo se elaboran Manuales de Procedimientos para el Tecnológico de Costa Rica Sede San Carlos el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA), el cual está inmersa el área de Orientación y Psicología.

Cada uno de los procedimientos conlleva su respectiva descripción, el desarrollo secuencial y el diagrama de flujo perteneciente a cada uno de ellos.

Cuyo manual será una herramienta de mucha importancia en el desarrollo de las diferentes labores diarias en el área, así como para mejorar los diferentes procesos que se ejecutan en el mismo. En donde su importancia recalca en que permiten llevar un mejor orden independientemente de la empresa en la cual se apliquen, por lo cual es recomendable mantenerlos documentados, de manera que sirvan de apoyo en caso de alguna duda o sugerencia sobre determinado procedimiento.

En el trabajo se abarcan diferentes aspectos entre los cuales se encuentran:

En un primer capítulo se abarcan aspectos generales como misión, visión, valores corporativos, organigramas tanto del TEC como del DEVESA, objetivos, problema, justificación del trabajo mismo así como su alcance.

Un segundo capítulo en donde básicamente se expresan los conceptos teóricos que se encuentran relacionados con el proyecto, lo cual puede brindar una mejor y más rápida comprensión del trabajo que se realiza.

Un apartado metodológico en el cual se esclarece, de una forma detallada, la respectiva descripción en cuanto a la elaboración del trabajo. Donde se respaldan las técnicas y

métodos utilizados en cuanto a recolección, análisis de información y demás aspectos necesarios.

Un cuarto apartado que abarca el análisis y situación actual en la cual se encuentra en este caso el área de Orientación y Psicología que es donde se confeccionan los manuales, donde se especifican los diferentes procedimientos que se ejecutan en Orientación y Psicología del DEVESA.

Y finalmente un quinto apartado en el cual se describen las conclusiones obtenidas durante la elaboración del trabajo, así como las respectivas recomendaciones en busca de un mejoramiento continuo. Se abarcan además elementos importantes como lo son los anexos, apéndices y bibliografía del trabajo.

2015

CAPÍTULO I

Aspectos Generales

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

En el capítulo siguiente se especificarán aspectos de importancia de la empresa en la cual se elabora los manuales de procedimientos, aspectos como visión, misión, estructura organizativa y demás elementos que se consideran relevantes para el desarrollo de proyecto.

1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

El Tecnológico de Costa Rica se creó en el año de 1971, conocido en ese entonces como Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), es una de las instituciones autónomas dedicadas a la educación universitaria, investigación, ciencias exactas, docencia y tecnología en el país, para su desarrollo.

Específicamente la Sede Regional de San Carlos fue creada en el año de 1976. La cual ha representado un importante desarrollo en la región norte del país, por ende en el país a nivel general.

1.1.1. Actividad Productiva

El Tecnológico de Costa Rica es una institución autónoma del Estado dedicada a la actividad académica, dividiéndose la misma en cuatro diferentes áreas en general: investigación y extensión, docencia, administración y vinculación.

En la estructura organizativa del TEC, se pueden observar las siguientes instancias:

Ilustración 1 Estructura Organizativa, TEC-SC



Fuente: Alonso Sánchez Salazar, citado por Soto (2012)

Como se menciona en el cuadro el Tecnológico de Costa Rica se encuentra distribuido por medio de cuatro Vicerrectorías, las cuales se describirán a continuación:

a) Vicerrectoría de Docencia

Esta Vicerrectoría encuentra entre sus principales propósitos el coordinar las actividades académicas relacionadas con la docencia. La misma se encuentra integrada por las diferentes escuelas en el TEC-SC, en las que se realizan las diferentes labores de extensión, docencia e investigación. (www.tec.ac.cr, 2013)

b) Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos

La Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos mantiene como parte fundamental junto a la excelencia académica que caracteriza las carreras de índole científico-tecnológicas del TEC, es responsable de establecer un futuro exitoso y el

aprender diferentes estrategias tanto académicas como personales para efectuar de manera creativa las diferentes situaciones que se presentan. En este caso el TEC mantiene a disposición de los/las estudiantes diferentes servicios y programas que faciliten las condiciones y el bienestar de los/las interesados, mejor aprovechamiento académico, desarrollo humano y profesional. Por lo cual la Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (VIESA) asume el cargo de diseño, prestación e implementación de tales servicios y programas. (www.tec.ac.cr, 2013)

c) Vicerrectoría de Administración

La misma en el TEC funge como un órgano ejecutivo, asesor y coadyuvante de la Rectoría, por medio de la cual depende a nivel organizacional.

Entre sus principales misiones se encuentra la de ejecutar las políticas de administración que son dictadas por el Consejo Institucional, con el objetivo de contribuir en el logro de sus fines y objetivos a nivel institucional, en la cual sirve en las actividades sustantivas del Consejo Institucional, como lo son la extensión, docencia e investigación. (www.tec.ac.cr, 2013)

d) Vicerrectoría de Investigación y Extensión

Esta Vicerrectoría se destina a realizar y promover en una gran variedad de áreas como se puede observar: (www.tec.ac.cr, 2013)

Ilustración 2 Vicerrectoría de Investigación y Extensión



Fuente: Alonso Sánchez Salazar, citado por Soto (2012).

1.1.2. Visión, Misión y Valores de la Institución

A) Visión

"El Tecnológico de Costa Rica será una Institución de reconocido prestigio nacional e internacional, que contribuirá decididamente a la edificación de una sociedad más solidaria, incluyente, respetuosa de los derechos humanos y del ambiente, mediante la sólida formación de recurso humano, la promoción de la investigación e innovación tecnológica, la iniciativa emprendedora y la estrecha vinculación con los sectores sociales y productivos." (www.tec.ac.cr, 2013)

B) Misión

"Contribuir al desarrollo integral del país, mediante formación del recurso humano, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanísticas y ambientales, desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional." (www.tec.ac.cr, 2013)

C) Valores

El Tecnológico de Costa Rica considera como valores institucionales aquellos que representan y ejemplifican de mejor manera la identidad de la institución, las personas que laboran en la misma y el compromiso social de la institución.

Tabla 1 Valores del TEC

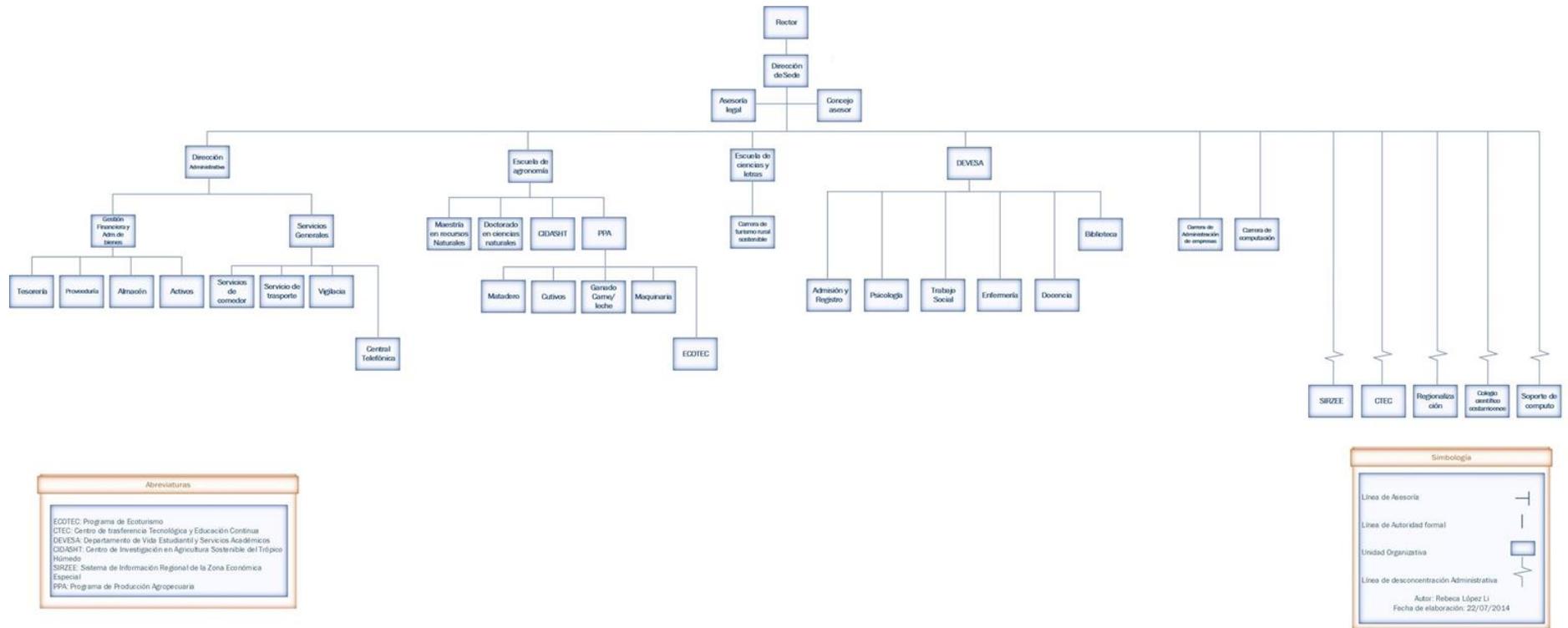
VALORES INDIVIDUALES	
<ul style="list-style-type: none"> • La solidaridad • Respeto por la vida • La sinceridad • La transparencia • La libertad 	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilidad • La honestidad • La integridad • La excelencia • El respeto por todas las personas

<ul style="list-style-type: none"> • La cooperación 	
VALORES INSTITUCIONALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas • La cultura de trabajo en equipo • La evaluación permanente • La autonomía institucional • La comunicación efectiva • La libertad de cátedra • La planificación participativa • El compromiso con la protección del ambiente y la seguridad de las personas 	<ul style="list-style-type: none"> • La igualdad de oportunidades • La libertad de expresiones • El compromiso con el desarrollo humano • Vinculación permanente con la sociedad • La búsqueda de la excelencia • El compromiso con la democracia

(www.tec.ac.cr, 2013)

1.1.3. Organigrama del TEC

Ilustración 3 Organigrama Estructural TEC, SC



Abreviaturas
ECOTECH: Programa de Ecosistema
CTEC: Centro de transferencia Tecnológica y Educación Continua
DEVESA: Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos
CIDASHIT: Centro de Investigación en Agricultura Sostenible del Trópico Húmedo
SIRZEE: Sistema de Información Regional de la Zona Económica Especial
PPA: Programa de Producción Agropecuaria

Simbología	
Línea de Asesoría	—
Línea de Autoridad formal	—
Unidad Organizativa	□
Línea de desconcentración Administrativa	—

Autor: Rebeca López LI
Fecha de elaboración: 22/07/2014

(Li, 2014)

1.1.4. Antecedentes del DEVESA

En el año de 1983 se dio la creación del VIESA en el TEC, cuya Vicerrectoría se ha caracterizado por ser de índole democrática, solidaria y de justicia social. Esta Vicerrectoría reconoce la importancia de la realización de su trabajo de una manera íntegra e interdisciplinaria en conjunto con la participación de departamentos y organismos de la institución.

Para el año de 1976 en la Sede Regional de San Carlos se fundó el Departamento de Servicios Estudiantiles y Académicos (DESEA), en ese momento el TEC se encontraba en uso de instalaciones otorgadas por medio de un préstamo, del Colegio Agropecuario Escuela Técnica, mientras se comenzaban a construir las instalaciones que actualmente conocemos en la Sede Regional, donde a partir de 1982 se realizó el traslado de la Sede a su ubicación actual.

En primera instancia antes de realizar el cambio en el Estatuto Orgánico en 1980, el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) tenía como objetivo primordial de igual manera que en la actualidad el DEVESA, en beneficiar y ayudar en la estancia de los y las estudiantes del TEC, por medio de diferentes servicios en aspectos como el psicológico, económico, salud y académico, procurando así mantener mejores relaciones entre estudiantes y mejor nivel académico.

En el Tecnológico de Costa Rica se realizan procesos de atracción, selección, admisión, matrícula y permanencia de estudiantes. Se han otorgado los servicios de Admisión y Registro, Cultura, Biblioteca, Trabajo Social, entre otros. Pero con respecto a los procesos de permanencia de estudiantes, este es asumido como un eje perpendicular por medio de vida estudiantil, en donde se busca mantener e incentivar la sana convivencia entre los y las estudiantes de la institución.

Además es importante destacar que el servicio financiero en primera instancia ofrecía en coordinación con el CONAPE sistemas de becas o financiamiento, aunque de manera

independiente el TEC otorgaba programas con los cuales los y las estudiantes de escasos recursos podían optar por financiamiento o becas de igual forma.

En la Sede de San Carlos, en principio se contaba con la carrera de Ingeniería en Agronomía, a la cual posteriormente se incorporaron las carreras de Administración de Empresas en grado de Bachillerato Académico, el diplomado en la carrera de Ingeniería en Computación y se dio la inclusión del programa de Maestría en Administración de Empresas, con lo cual se produjo un aumento en las funciones del DEVESA y demás departamentos de la institución.

En la actualidad la Sede cuenta con 6 carreras, las cuales son: Ingeniería en Computación, Ingeniería en Agronomía, Turismo, Administración de Empresas, Ingeniería en Producción Industrial y la carrera de Ingeniería en Electrónica de manera diurna, con lo cual el recurso humano del departamento debió aumentar a un total de 24 funcionarios.

Desde que se llevó a cabo la creación del DEVESA o DESEA como se le conocía, el mismo ha contribuido en la mejora y en el facilitar continuamente una mejor convivencia entre estudiantes, funcionarios y demás colaboradores que laboran en la institución.

A. Misión y Visión del Departamento

A) Misión

“Contribuir con la atracción, selección e ingreso de los futuros estudiantes al TEC y con la permanencia exitosa y calidad de vida de la comunidad estudiantil prioritariamente, mediante la facilitación de programas y servicios académicos de vida estudiantil e institucionales, así como con la vinculación con la sociedad a través de programas de investigación, extensión y acción social, procurando la utilización de la tecnología, la formación continua del recurso humano, el trabajo en equipo y la mejora constante del quehacer, en apego a las normas éticas, humanísticas y ambientales desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional.”

B) Visión

“Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos será reconocida institucional, nacional e internacionalmente por sus contribuciones a la formación y desarrollo de la persona con un enfoque humanista, por medio del diseño e implementación de servicios y programas académicos y de apoyo a la academia, que generen aprovechamiento académico, bienestar estudiantil, proyección y vinculación universitaria, mediante la innovación tecnológica, la excelencia, la equidad, la accesibilidad, la sensibilidad y responsabilidad social, el conocimiento del entorno, la actitud emprendedora y la investigación como base para la toma de decisiones.”

B. Descripción de las instalaciones físicas

El DEVESA cuenta con instalaciones físicas amplias, en buen estado, con comodidades aptas para el buen desarrollo de las funciones diarias de los funcionarios(as).

Las instalaciones cuentan con un espacio para cafetería y soda, oficinas con suficiente ventilación e iluminación, además de que cuenta con una entrada principal y una salida de emergencia.

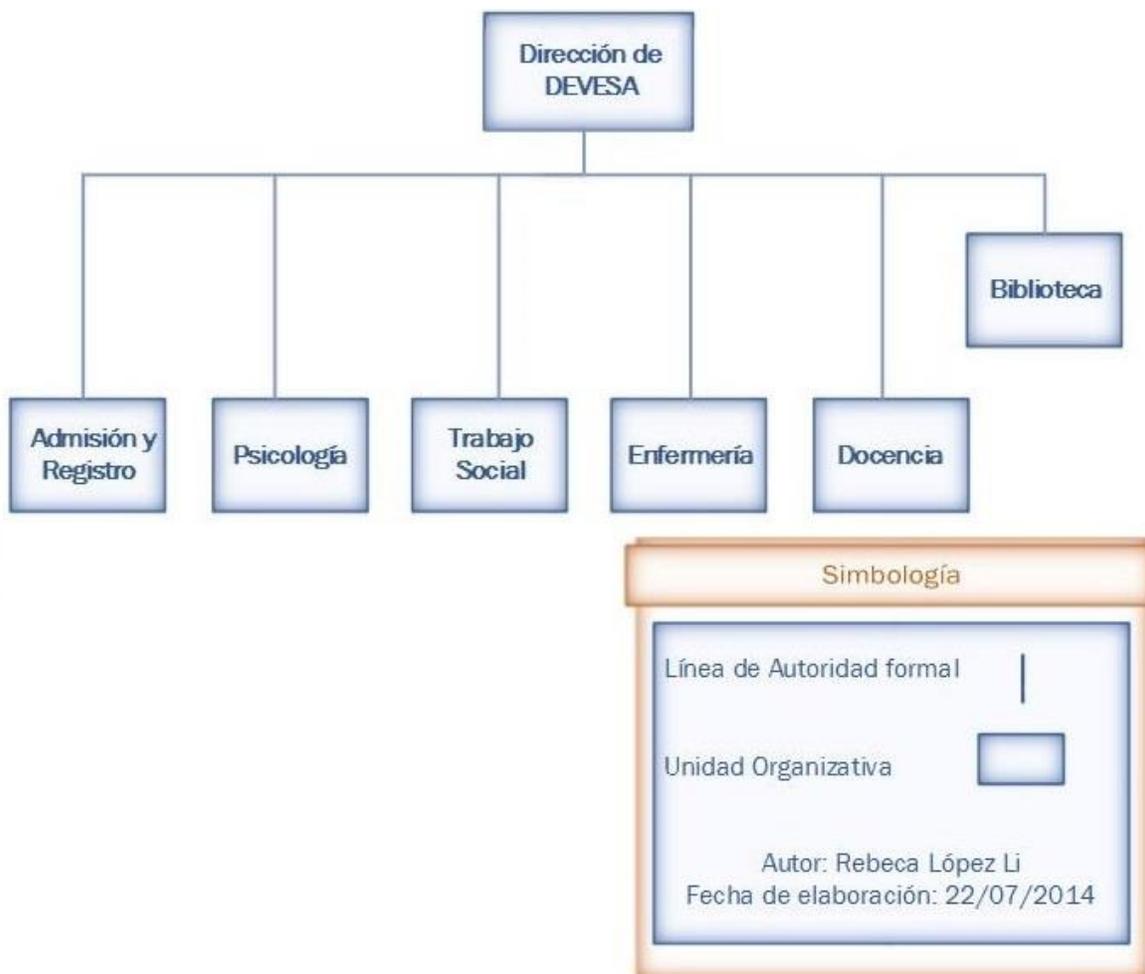
Debido a esto las instalaciones de las áreas de enfermería y la biblioteca institucional, cuentan con espacios y características físicas muy similares en cuanto a comodidad y demás facilidades. Los colaboradores cuentan con el equipo tecnológico y necesario para poder desempeñar sus labores diarias de la mejor manera.

C. Descripción del área de Orientación y Psicología

Es un área que cuenta con todas las características descritas anteriormente en cuanto a las instalaciones del Departamento, por lo cual los funcionarios(as) del área pueden desempeñar sus labores diarias de la mejor manera, aprovechando todos los recursos disponibles y haciendo un buen uso de sus instalaciones.

1.1.5. Organigrama del DEVESA

Ilustración 4 Organigrama DEVESA



1.2. JUSTIFICACIÓN

Toda institución debe contar con una estructura laboral definida, por lo cual es importante es que las empresas posean un Manual de Procedimientos que otorgue la descripción específica de las actividades y labores que se desempeñan día a día en los diferentes departamento o unidades.

El Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) del TEC, el cual es el encargado de brindar diferentes beneficios para los y las estudiantes tanto regulares como de nuevo ingreso, pone a disposición área de Salud (enfermería, médico y odontología), Orientación y Psicología, Biblioteca, Salud, Trabajo Social, Admisión y Registro, Cultura y Deportes.

Por el cual el DEVESA considera de suma importancia el contar con herramientas que proporcionen el control interno al mismo tiempo que surjan como una guía tanto para los colaboradores actuales así como nuevos colaboradores, en el desempeño de las labores diarias específicamente en el área de Orientación y Psicología, proporcionando así un mejor desempeño de los métodos de trabajo y un mejor aprovechamiento de las horas laborales.

1.3. PROBLEMA

Inexistencia de un Manual de Procedimientos que permita una mayor eficiencia de la Gestión Administrativa del área de Orientación y Psicología del DEVESA, del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.

1.4. OBJETIVOS

El establecimiento de objetivos permite fijar el rumbo hacia el cual se desea llegar en la elaboración del proyecto, por lo cual los objetivos deben expresar lo que se desea obtener con el desarrollo de las tareas a realizar. Por consiguiente se pueden observar tanto el objetivo general como los objetivos específicos del proyecto.

1.4.1. Objetivo General

Confeccionar un Manual de Procedimientos que acceda a aumentar la eficiencia en la Gestión Administrativa del área de Orientación y Psicología del DEVESA, del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Efectuar el levantamiento de los procedimientos actuales del área de Orientación y Psicología.
- Realizar la documentación de los procedimientos actuales para el área de Orientación y Psicología del DEVESA.
- Analizar los procedimientos actuales del área de Orientación y Psicología con el objetivo de definir una Gestión Adecuada de tales procesos.
- Establecer una propuesta de implementación para los manuales de procedimientos elaborados en el área de Orientación y Psicología.

1.5. DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1. Alcances

El presente proyecto establece como alcance el brindar una propuesta de Manual de Procedimientos para el DEVESA, específicamente en el área de Orientación y Psicología del Tecnológico De Costa Rica, Sede San Carlos, estableciendo una guía que sirva de ayuda para la realización de las labores diarias en el área especificada anteriormente.

La investigación a ejecutarse es de carácter descriptivo dado que se busca el recolectar y describir información acerca de los procedimientos actuales que se desempeñan en el área de Orientación y Psicología.

Con lo cual se derivan los procedimientos a confeccionar en el área los cuales son, los cuales son los siguientes:

1- Integración e inducción a la vida estudiantil

- ✓ Charlas estudiantiles
- ✓ Servicio de alimentación y bebidas
- ✓ Indumentaria para actividades de integración
- ✓ Determinación de Juegos y Actividades recreativas
- ✓ Distribución y Asignación de labores/encargados en las actividades de integración
- ✓ Distribución y Acomodo de los Estudiantes de Primer Ingreso

2- Rendimiento académico

- ✓ Programa de RAMA
- ✓ Determinación de recursos económicos para tutorías
- ✓ Selección de estudiantes tutores
- ✓ Identificación de Tutorías Necesarias por Impartir y Cantidad de Grupos

3- Seguimiento Psicoeducativo

- ✓ Estimulación al logro estudiantil (académico)
- ✓ Apoyo Psicoeducativo
- ✓ Evaluación del rendimiento académico
- ✓ Uso de la Tercera Concesión

4- Programa de Servicios para estudiantes con necesidades educativas especiales (PSDE)

- ✓ Solicitud adecuación curricular

5- Atención psicológica

- ✓ Atención Psicológica individual

6- Otras actividades

- ✓ Cultura de paz
- ✓ Apoyo a comisiones
- ✓ Colaboraciones especiales
- ✓ Talleres y charlas

1.5.2. Limitaciones

No se presentaron limitaciones algunas en el desarrollo del trabajo.

2015

CAPÍTULO II

Revisión de Literatura

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

El principal objetivo del presente capítulo es orientar al lector el manejo de datos, aspectos importantes y establecer la relación entre el problema de investigación y las teorías existentes. El mismo apartado pretende ayudar en forma de guía para obtener el mejor entendimiento de los términos que se abordarán continuación.

2.1. ADMINISTRACIÓN

El término administración conlleva diferentes aspectos en los cuales influye, el uso del conocimiento convierte a la administración en una ciencia que se ha utilizado durante muchos años atrás, tanto para grandes, medianas y pequeñas empresas. La administración es utilizada de manera profesional pero también nos es transmitida a través de generaciones en el hogar.

2.1.1. Definición

Según la definición del autor es un “Conjunto de actividades (incluye planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control) dirigidos a los recursos de una organización (humanos, financieros, físicos y de información) con el fin de alcanzar las metas organizacionales de manera eficiente y eficaz” (GRIFFIN, 2011, pág. 5).

Con esto se logra comprender que la administración es un todo en busca de lograr alcanzar las diferentes metas organizacionales y por ende algunas a nivel personal siempre y cuando obteniendo eficiencia y eficacia en las diferentes labores que se desempeñan.

2.1.2. Proceso Administrativo

El proceso administrativo de manera general se encuentra conformado por cuatro actividades principales, las cuales son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Y Según Griffin “La administración incluye cuatro actividades básicas: planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control. Aunque hay una lógica básica para describir estas actividades en esta secuencia (como se indica en las flechas solidas), la mayoría de los gerentes participa en más de una actividad en un momento y con frecuencia van y vienen entre las actividades en formas impredecibles (como se muestra con las flechas punteadas)” (GRIFFIN, 2011, pág. 7).

Con base en lo establecido por Griffin el proceso administrativo es la unión de estos cuatro elementos que lo que buscan es generar y establecer un parámetro hacia donde debe ir la empresa y que camino se debe seguir para ello.

A) Planeación:

Según nos indica Griffin en su libro de texto este primer término planeación es “Establecer las metas de una organización y decidir la mejor forma de alcanzarlas” (GRIFFIN, 2011, pág. 8).

B) Organización:

El termino de organización el autor lo define como “Determinar la forma en que se agruparán las actividades y recursos” (GRIFFIN, 2011, pág. 8) . Es decir es como se organizarán y asignarán los recursos de la empresa para las diferentes actividades que se desempeñan en determinada organización.

C) Dirección:

El proceso de dirección en algunos casos consiste en establecer y dictar diferentes normas y procesos a seguir en una organización para poder cumplir tanto con los objetivos organizacionales como individuales, pero también se puede definir como:

“Conjunto de procesos que se utilizan para hacer que los miembros de la organización trabajen juntos para promover los intereses de la organización” (GRIFFIN, 2011, pág. 8).

D) Control:

Este cuarto proceso consiste en establecer lineamientos y normas que permitan llevar el control como la misma palabra indica de las diferentes actividades en una organización y según menciona Griffin es: “Monitorear el progreso organizacional hacia el logro de metas” (GRIFFIN, 2011, pág. 8).

2.2. EFICACIA Y EFICIENCIA

En toda organización estos dos elementos se encuentran vigentes en todo momento, dado que para que una empresa sea productiva y logre con el cumplimiento tanto de objetivos organizacionales como individuales, estos dos complementos deben estar presentes en cada una de las diferentes actividades y labores que se desempeñan. Por lo cual sus respectivas definiciones según el libro de texto son las siguientes:

A) Eficiencia:

“Hacer algo correctamente se refiere a la relación entre los insumos y los productos. Busca reducir al mínimo los costos de los recursos” (Stephen P. Robbins, 2009).

B) Eficacia:

“Hacer lo correcto, alcanzar las metas” (Stephen P. Robbins, 2009).

2.3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

El análisis administrativo se produce en pro de los avances que deben tener las empresas con respecto a la tecnología, el mercado y la competencia, dado que estos factores en la actualidad se han convertido en aspectos que cambian con mucha constancia en el mundo, es decir que se encuentran en constante evolución, obligando así a las empresas y personas a permanecer al margen de esos cambios y actualizarse constantemente.

En base a hecho es que se utiliza el análisis administrativo como un mecanismo que permita alcanzar tanto objetivos organizacionales como individuales, de una manera

eficiente y eficaz, siempre al margen de los constantes cambios en el entorno. En donde definición indica...

2.3.1. Definición

“Es aquella parte de la administración que busca asegurar la eficacia y la eficiencia en la ejecución de las labores de una empresa, organización, pública o privada. Esto se logra mediante el estudio de Técnicas, herramientas y el empleo constante de métodos analíticos de la administración aplicados al uso de recursos financieros, humanos, y materiales con que cuenta la organización para cumplir los objetivos” (Sanchez, 2009, pág. 7).

El análisis administrativo resalta la importancia de la unión entre la eficacia y la eficiencia y como se deben complementar para lograr implementar técnicas y herramientas que permitan lograr alcanzar los objetivos propuestos.

2.3.2. Objetivos

Los objetivos específicos del análisis administrativo según Sanchez son (Sanchez, 2009, pág. 16):

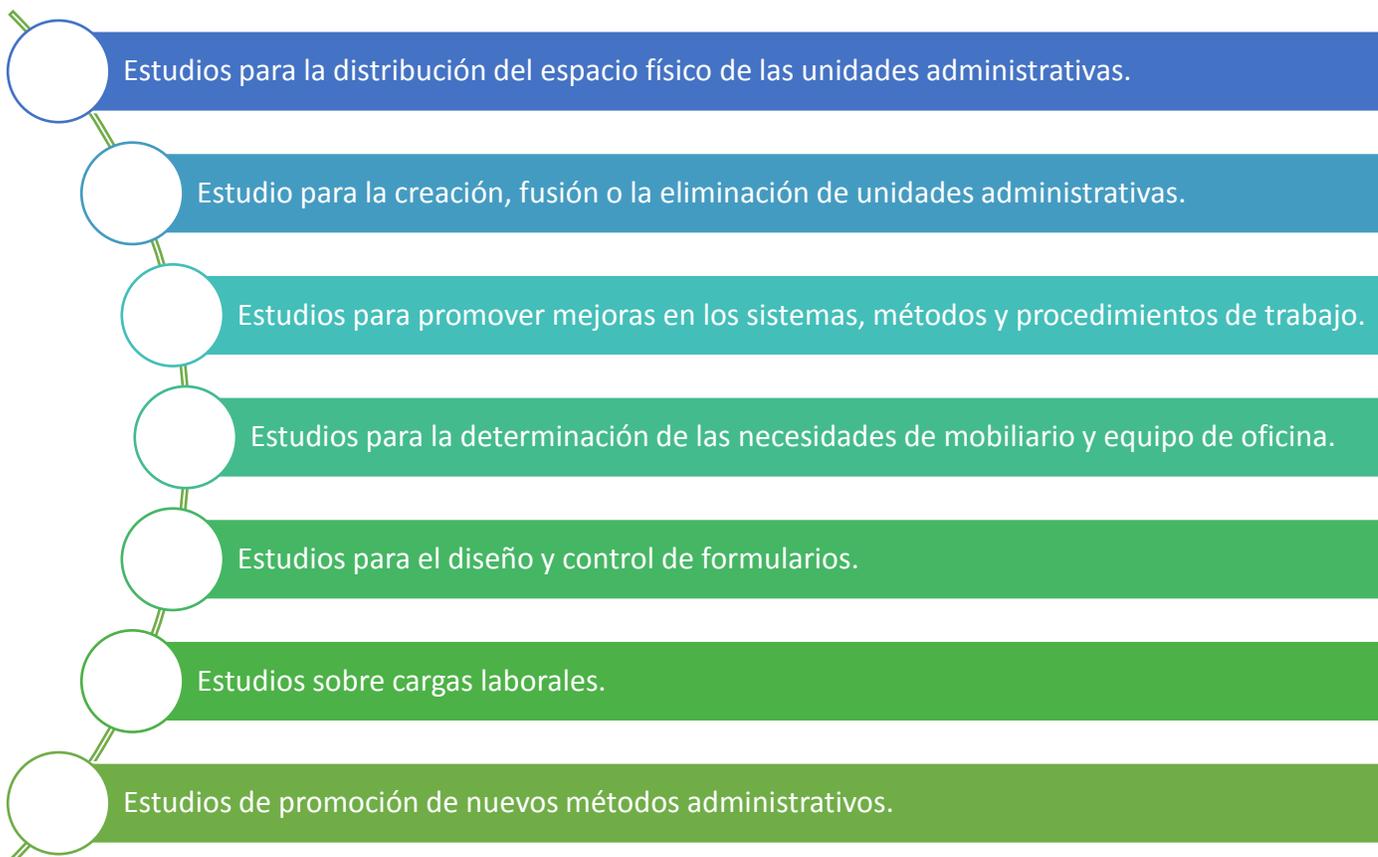
- ✓ Reducir costos en el empleo de materiales de trabajo.
- ✓ Reducir tiempos ociosos por demoras de materiales de trabajo.
- ✓ Reducir o eliminar las deficiencias, debidas tanto de inadecuados como insuficientes controles.
- ✓ Reducir las deficiencias de supervisión originadas en amplios ámbitos de control.
- ✓ Reducir las deficiencias debidas al desconocimiento de las relaciones de dependencia y responsabilidad.

- ✓ Reducir las deficiencias debidas a asignaciones erróneas de equipo y/o disposiciones de espacio físico.
- ✓ Reducir las ineficiencias debidas al desconocimiento operacional de los puestos de trabajo.
- ✓ Reducir las ineficiencias debidas a una inadecuada distribución de labores entre el personal.

2.3.3. Estudios

El análisis administrativo puede ejercer diferentes tipos de estudio que según Fallas citado por Aguilar (2012).

Ilustración 5 Tipos de Estudios



2.3.4. Premisas

Los objetivos del Análisis administrativo se pueden establecer como lo determina Sanchez:

Existen una serie de premisas sobre las cuales se fundamenta el Análisis Administrativo, estas son (Sanchez, 2009, págs. 15-16):

- ✓ La organización y todo lo que ella encierra (sistemas, personal, procedimientos, equipos), son dinámicos, o sea, cambian según las exigencias del medio ambiente.
- ✓ La organización y todas sus implicaciones puede ser objeto de obsolescencia sino existe una conducta permanente de revisión y actualización.
- ✓ Debe existir una labor permanente de investigación, pues siempre habrá una mejor forma de hacer las cosas. Todo puede ser cuestionado en procura de una mejora constante.
- ✓ Se debe recordar que siempre los recursos son escasos y limitados en una organización, por tanto, será imperativa una utilización racional y máxima de los mismos.
- ✓ Debe existir siempre una conducta de cómo hacer más con los mismos recursos (financieros, humanos, organizacionales) o hacer lo mismo con menos.

2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional en una empresa indica cómo se encuentra distribuida y cuáles son las diferentes cadenas de mando existentes, pero en si su definición contextual es: “Es la distribución formal de los empleos dentro de una organización” (Robbins, 2005)

2.4.1. Tipos de estructura organizacional

En el transcurso del tiempo se han establecido diferentes tipos de estructuras organizacionales, aunque en la mayoría de los casos se conocen cuatro tipos específicamente, los cuales son: Estructura Simple, Estructura Burocrática, Estructura divisionalizada y Adhocracia, de las cuales cada una se define a continuación:

A. Estructura Simple

Este tipo de estructuras “Se caracteriza por tener un grado bajo de departamentalización, extensiones de control amplias, autoridad centralizada en una sola persona y poca formalización” (ROBBINS, 2009, pág. 527).

B. Estructura Burocrática

“Corresponde con una organización altamente formalizada, en la que todos los elementos de trabajo están perfectamente definidos (autoridad, responsabilidades, tareas y procedimientos)” (Vértice, 2007).

En el mismo libro el autor indica dos diferentes tipos de Estructura Burocrática las cuales son: Burocracia Maquinal y Burocracia Profesional.

En si el termino burocracia significa que es “una estructura con tareas operativas muy rutinarias que se logran mediante especialización, reglas y regulaciones, muy formalizadas, trabajos agrupados en departamentos por función, autoridad centralizada, extensiones de control angostas y toma de decisiones que sigue la cadena de mando” (ROBBINS, 2009, pág. 527).

A) Burocracia Maquinal:

Este tipo de burocracia se menciona que “se da en empresas donde su flujo de operaciones es rutinario y repetitivo y por consiguiente sus métodos de trabajo están altamente normalizados” (Vértice, 2007).

Entre sus principales características se encuentran:

- ✓ Amplia jerarquía en la línea media para la supervisión del trabajo y para solucionar conflictos que nacen inevitablemente en la departamentalización.
- ✓ Se encuentra centralizada verticalmente, con la autoridad formal concentrada en la cúspide.
- ✓ Necesita de un amplio staff de apoyo.
- ✓ Integración vertical (productores y consumidores de servicios simultáneamente)
- ✓ Común en empresas grandes maduras y con sistemas de producción masivos.

B) Burocracia Profesional:

La burocracia profesional “es la que se da en organizaciones que deben conciliar las experiencias de un flujo de operaciones predeterminadas o predecibles pero a la vez complejas” (Vértice, 2007) .

Entre sus principales características se encuentran:

- ✓ Coordinación a través del conocimiento de los empleados por lo que necesitan profesionales altamente entrenados.
- ✓ Se apoya en la estandarización de conocimientos y habilidades más que en los procesos.
- ✓ La estructura es muy descentralizada. Los profesionales trabajan en forma independiente.
- ✓ Se necesitan pocos administradores de primera línea.
- ✓ Es más efectiva para organizaciones insertas en medios estables, pero complejos.

C. Estructura Divisionalizada

“La estructura divisionalizada es una estructura parcial, superpuesta sobre otras que utiliza sobre todo, para diversificar productos. De esta forma se crean diferentes unidades de negocio para cada línea de productos, que garantizan la autonomía de operaciones en cada negocio” (Vértice, 2007).

Y en si el termino divisionalización “se refiere a la estructura unidades semiautónomas en la que los administradores a cargo retienen gran parte de la autoridad. Muchas veces va acompañada de un alto grado de centralización” (Vértice, 2007).

Entre sus características más destacadas se encuentran:

- ✓ La coordinación se lleva a cabo mediante la estandarización de productos de distintas unidades de producción.
- ✓ La línea media de cada una de estas unidades o divisiones tiene gran autonomía.
- ✓ A diferencia de la burocracia profesional, las divisiones se encuentran en línea media y no en el centro operativo.
- ✓ La estructura interna de las divisiones tiende a burocratizarse y a centralizarse, lo que da como resultado la burocracia mecánica en las divisiones.

D. Adhocracia

“Cualquier estructura altamente flexible capaz de adaptarse continuamente a las condiciones cambiantes del ambiente” (Vértice, 2007).

Tomando en cuenta lo mencionado por el autor se puede decir que por este motivo se este tipo de estructura es el idóneo para organizaciones que requieren altos niveles de innovación (lo cual lo deben realizar muchas empresas en la actualidad), dado que en una economía tan cambiante como la actual es indispensable permanecer al tanto de lo que

sucede en el mundo, los nuevos avances tecnológicos, técnicas de investigación y demás aspectos que influyen en la evolución de una organización.

La Adhocracia tiene dos tipos en los cuales se pueden clasificar, los cuales son: Adhocracia Operativa y Administrativa.

A) Operativa:

Este tipo de Adhocracia es la que “lleva a cabo proyectos por encargo de clientes. Trata un problema como único, para resolverlo creativamente. No sé para el proyecto mismo de su ejecución real” (Vértice, 2007).

B) Administrativa:

Es donde “el cliente es la propia empresa y no un cliente externo. Es una estructura compuesta por dos partes. La parte administrativa donde se lleva a cabo el trabajo de diseño, combinando la administración de línea con los expertos asesores en equipos de proyecto. Y La parte operativa pone en producción los resultados, está separada, de modo de que su necesidad de estandarización no interfiere con el proyecto” (Vértice, 2007).

Es decir tanto la parte administrativa como la operativa van de la mano en el proceso productivo de una organización, dado que ambos procesos se unen para poder producir u ofrecer al cliente el producto o servicio final. Que al final es el mismo cliente quien decide la importancia producto/servicio.

2.4.2. Organigramas

Los organigramas son elementos inmersos en los procesos de las organizaciones y en las labores diarias de las organizaciones, se definición según el siguiente autor es que “los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría” (Thompson, 2009).

2.4.3. Importancia de los organigramas

En general los organigramas son de mucha ayuda en las organizaciones en diferentes aspectos, debido a que los mismos ayudan a establecer de forma más clara y precisa la estructura de toda la organización, los niveles jerárquicos existentes en la misma, cuales con las líneas de autoridad que se deben seguir y cumplir. Lo que permite establecer un mayor orden en cuanto a procesos y toma de decisiones se refiere, para todos los miembros que forman parte de la empresa.

“Es un auxiliar del análisis de la organización existente, mostrando solapes, duplicidades, relaciones de múltiple dependencia, excesiva o poca supervisión y otros más defectuosos” (Sanchez, 2009, pág. 81) .

2.4.4. Tipos de organigramas

Tomando en cuenta diferentes libros de texto y autores a continuación se presenta una clasificación de los tipos de organigramas existentes, los organigramas se clasifican según: por su naturaleza, por su finalidad, por su ámbito, por su contenido y por su presentación o disposición.

A) Por su naturaleza:

Por este ámbito, el mismo se divide en tres grupos diferentes:

- **Micro-administrativos:** Que corresponden a una sola organización y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman.
- **Macro-administrativos:** Estos involucran a más de una organización
- **Meso-administrativos:** Estos mismos consideran a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico (Thompson, 2009).

B) Por su finalidad:

Este a su vez se divide en cuatro grupos diferentes, los cuales son (Thompson, 2009):

- **Informativo:** “Se denominan así a los organigramas que se diseñan con el objetivo de ser puestos a disposición de todo el público, por ello solo deben expresar las partes o unidades del modelo y sus relaciones de líneas y unidades asesoras, y ser gráficos a nivel general cuando se trate de organizaciones de ciertas dimensiones”
- **Analítico:** Estos organigramas “tienen por finalidad el análisis de determinados aspectos del comportamiento organizacional, como también de cierto tipo de información que presentada en un organigrama permite la ventaja de la visión macro o global de la misma. Sus destinatarios son personas especializadas en el conocimiento de estos instrumentos y aplicaciones”
- **Formal:** “Cuando representa el modelo de funcionamiento planificado o formal de una organización, y cuenta con el instrumento escrito de su aprobación”
- **Informal:** “Cuando representando su modelo planificado no cuenta todavía con el instrumento escrito de su aprobación”

C) Por su ámbito:

Este presenta una clasificación de dos tipos que a continuación se pueden observar según Thompson (2009).

- **Generales:** “Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el nivel publico pueden abarcar hasta el nivel de dirección general y en el sector privado hasta el nivel de departamento”
- **Específicos:** “Muestran de forma particular la estructura de un área de la organización”

D) Por su contenido:

En las últimas ramas esta clasificación se divide en tres categorías diferentes según Thomson (2009):

- **Integrales:** “Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia”
- **Funcionales:** “Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar la organización en forma general”
- **De puestos, plazas y unidades:** “Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas”

E) Por su presentación o disposición gráfica:

Este último grupo presenta una división de cuatro tipos de organigramas según indica Thomson (2009):

- **Verticales:** “Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada”
- **Horizontales:** “Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente”
- **Mixtos:** “Utiliza combinaciones horizontales y verticales para ampliar las posibilidades de graficación”

- **De bloque:** “Son una variante de las verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos, por su cobertura permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos”

2.5. MANUAL ADMINISTRATIVO

Los manuales administrativos son herramientas que sirven en el mejor manejo de las diferentes funciones en las organizaciones y también permiten facilitar el desarrollo de las labores diarias que se desempeñan.

2.5.1. Definición

“Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas” (FRANKLIN FINCOWSKY, ENRIQUE BENJAMIN, 2009, pág. 244).

Son muy importantes en las organizaciones dado que permiten establecer controles a nivel interno, así como servir de guía para procesos de inducción y demás.

2.5.2. Objetivos

Los autores Finkowsky Y Benjamin (2009, págs. 244-245), señalan en el libro de texto cuales son los principales objetivos de los manuales administrativos:

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidades de los distintos niveles jerárquicos que lo componen.

- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- Servir como una fuente de información para conocer la organización.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- Construir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

2.5.3. Clasificación

Con respecto a la teoría observada de Fincowsk y Benjamin y (2009, pág. 245) se pueden distinguir las siguientes clasificaciones de los manuales administrativos:

A) Por su naturaleza o área de aplicación:

Micro-administrativos: Son manuales que corresponden a una sola organización.

Macro-administrativos: Estos manuales son los que contienen información de más de una organización.

Meso-administrativos: Este tipo de manuales incluyen información de una o más organizaciones, pero de un mismo sector de actividad.

B) Por su contenido:

De organización: Estos manuales contienen información general de la organización por ejemplo: antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión y funciones organizacionales.

De procedimientos: Es un documento que contiene información sobre la sucesión cronológica y secuencial de las operaciones entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas de una organización.

De gestión de calidad: Son documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad, responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de calidad, entre otros.

De historia de la organización: Son documentos que se refieren a la historia de la organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición. De Políticas: Estos manuales incluyen guías que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.

De contenido múltiple: Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización. De puestos: Este documento contiene la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

De técnicas: Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos y funciones. **De ventas:** Este documento contiene información específica para apoyar la función de ventas.

De producción: Es un elemento de soporte para dirigir y coordinar procesos de producción en todas sus fases.

De finanzas: Son manuales que respaldan el manejo y distribución de recursos económicos de una organización.

De personal: Se conocen también como manuales de relaciones industriales, de reglas del funcionario o de funcionario.

De operación: Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas.

De sistemas: Es un instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización.

C) Por su ámbito:

Generales: Son documentos que contienen información general de una organización, según su naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación así como tipo de personal.

Específicos: Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa de una organización.

2.5.4. Importancia

Los manuales administrativos son de mucha ayuda, en cualquier organización debido ayudan a representar de forma gráfica y entendible las diferentes estructuras por las cuales están conformadas las diferentes empresas.

Los manuales administrativos en si se utilizan como herramientas para que “apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos se consignan, en forma ordenada, los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa eficientes, representan un elemento crucial para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua y el logro de un desempeño por encima del estándar regular” (FRANKLIN FINCOWSKY, ENRIQUE BENJAMIN, 2009, pág. 244).

Es decir que pueden tomar parte en la toma de decisiones dado que pueden brindar aspectos a mejorar en determinados procedimientos, en los cuales sea necesario mejorar por lo cual pueden generar un mejor criterio a la hora de tomar una decisión con respecto a un procedimiento.

2.5.5. Contenido

A nivel general los manuales administrativos contienen por decirse así una caratula de cómo se encuentran estructurados los procedimientos según lo menciona (Trias, 2009):

A. Índice o tabla de contenido

Brinda una versión esquemática del contenido del manual, con referencia a la página donde se ubica la información. En manuales muy extensos, antes de cada sección, es conveniente incluir una tabla de contenido de esa sección, que reproduce el índice general. Los manuales en formato informático presentan ventajas en este sentido, ya que generalmente permiten el acceso a cada tema de acuerdo a múltiples criterios: alfabético, por tema, mediante el uso de hipervínculos.

B. Introducción o Antecedentes

Es un breve enunciado del objetivo o propósito del manual, su alcance, aplicabilidad y uso.

C. Glosario

Incluye el detalle de las siglas y abreviaturas utilizadas y las definiciones de términos importantes usados en el manual, especialmente en los casos que en lenguaje común pudieran tener otra acepción.

D. Cuerpo principal

El contenido y organización del cuerpo principal del manual depende de la temática del mismo.

2.6. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2.6.1. Definición

“Son medios valiosos para la comunicación y sirven para registrar, transmitir información, respecto a la organización y al funcionamiento de las dependencias; es decir, el documento que contiene en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos en una institución, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (Dirección General de Programación, 2004).

Por lo cual los manuales de procedimientos permiten establecer mayor orden y control dentro de la organización debido a que los mismos establecen de forma escrita la estructura básica de cada procedimiento en la empresa (en el caso de que los posea), sirviendo de guías para el buen desarrollo de cada uno de ellos.

2.6.2. Objetivos

Un manual de procedimientos puede tener varios objetivos según la empresa pero el objetivo principal que tienen es difundir entre los empleados de una o varias unidades de la organización, la mejor forma de realizar un determinado trabajo, con el fin de evitar el derroche de tiempo, esfuerzo y recursos de una empresa.

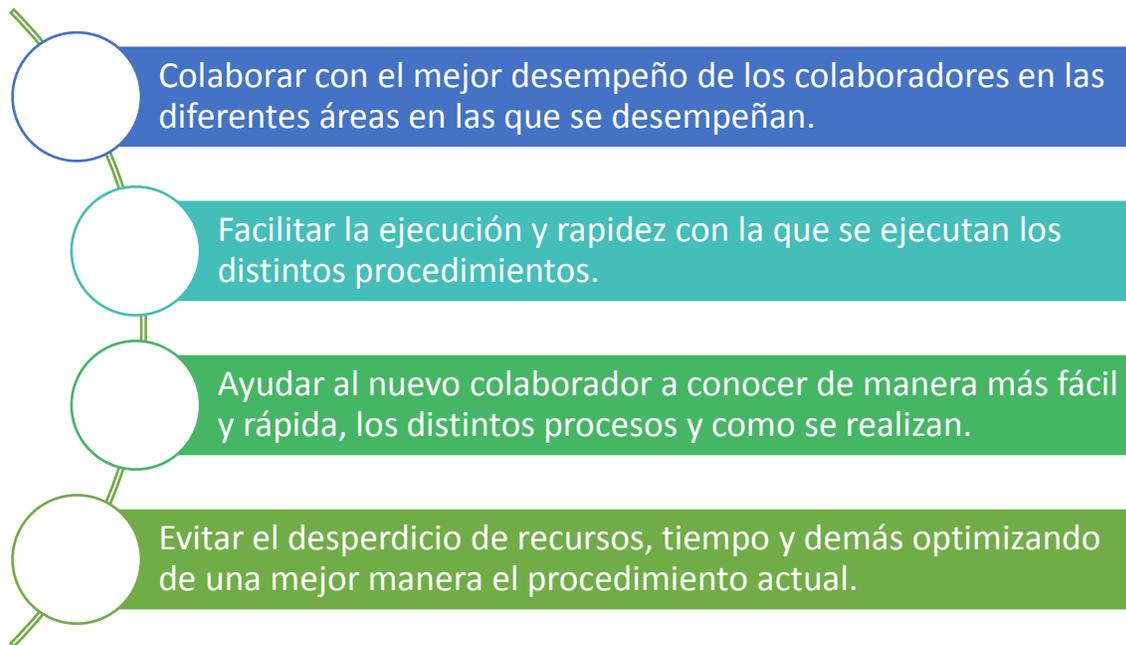
Los objetivos que persigue este tipo de manual según menciona Vindas son (Vindas, 2009):

- ✓ Es un medio de inducción para los nuevos funcionarios
- ✓ Brinda dirección a los funcionarios
- ✓ Comunica los objetivos y metas de las organizaciones
- ✓ Sirve como un conducto de comunicación oficial del jerarca institucional
- ✓ La uniformidad de políticas y procedimientos aseguran los recursos de la organización que serán utilizados hacia el logro de las metas y objetivos institucionales.
- ✓ Sirve como un excelente instrumento interno de fiscalización para exigir el cumplimiento de las políticas o procedimientos para determinar si ciertas personas o unidades administrativas están necesariamente realizando operaciones que incumben a otra persona o unidad administrativa

2.6.3. Funciones

Los manuales de procedimientos pueden cumplir diferentes funciones en una organización, pero a nivel general se pueden identificar las siguientes:

Ilustración 6 Funciones de los Manuales de Procedimientos



2.6.4. Contenido

Los manuales pueden variar algunas ocasiones en su contenido, pero a nivel general a continuación se puede observar la estructura básica que debe contener un manual de procedimientos:

- Nombre
- Clave/Código del procedimiento
- Fecha
- Versión
- Página
- Unidad Administrativa
- Área responsable

- Paso
- Responsable
- Actividad
- Documento de trabajo

2.6.5. Beneficios

Los manuales de procedimientos pueden generar beneficios como:

- Permitir que la empresa opere en condiciones con mayor coherencia.
- Es posible que la moral de los integrantes de la empresa aumente, debido a que las diferentes directrices sobre cómo ejecutar una tarea o labor se encuentra disponibles al personal.
- Además se puede optimizar el trabajo, dado que se pueden eludir ciertos cuestionamientos o procesos que generan mayor duración en los procesos.

2.7. PROCEDIMIENTOS

2.7.1. Definición

Miguel F. Dunalt Krauss, citado por Brenes (2009, pág. 42) indica que:

“Un procedimiento o proceso es la sucesión cronológica o secuencia de operaciones concatenadas, y su método de ejecución, que realizadas por una o varias personas, constituyen una unidad y son necesarias para realizar una función o un aspecto de ella. Un procedimiento es, pues, una rutina de trabajo. Se puede hablar de un procedimiento de ‘manejo de correspondencia; selección de personal’”

Se puede identificar como una actividad en si en la que se realizan diferentes pasos o labores en busca de alcanzar una meta en específico.

2.7.2. Objetivos

Los objetivos de los procedimientos son los siguientes, según Brenes (2009, pág. 44):

El objetivo primordial básico de todo estudio de procedimientos, es simplificar los métodos de trabajo, eliminar operaciones y papelería innecesaria; con el fin de reducir los costos, dar fluidez y eficacia a las actividades. Sin embargo, existen objetivos secundarios o accesorios:

- Eliminar operaciones, combinándolas entre sí o suprimiéndolas.
- Cambiar el orden de las operaciones para lograr mayor eficacia.
- Eliminar transportes innecesarios o reducirlos al mínimo para ahorrar tiempo.
- Eliminar demoras con el mismo fin de tiempo.
- Centralizar las inspecciones conservando el control interno.
- Situar las inspecciones en los puntos clave.
- Eliminar estacionamientos, aparentemente necesarios, para evitar los “cuellos de botella” (amontonamiento, difícil fluidez de trámite).

2.7.3. Importancia

Los manuales de procedimiento tienen mucha importancia en una empresa pero según Carreto lo define como: “El hecho principal es que los procedimientos a todo lo largo de una organización, aunque como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles más bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan en un solo modo” (Carreto, 2009).

2.8. DIAGRAMAS DE FLUJO

Los diagramas de flujo en si son una herramienta que permite observar la sucesión de las operaciones en una organización en si su definición de determina continuación.

2.8.1. Definición

El diagrama de flujo o fluxogramas como se les conoce “constituye la representación diagramática de pasos en las operaciones y actividades desarrolladas por la diferentes unidades organizativas. Representa el flujo de trabajo involucrado en la realización de las funciones de sección, oficina y departamentos” (Horozco, 2007).

Los diagramas de flujo o fluxogramas toman parte en la toma de decisiones a nivel organizacional como individual, debido a que ayudan en una mejor manera a percibir y analizar de forma detallada los procesos a seguir en determinada organización. Por lo cual le permite a las organizaciones brindar un mejor seguimiento a los diferentes procesos y labores desempeñados, dado en el caso de ser necesario analizar de forma más específica procesos muy complejos los fluxogramas permite un mejor análisis de cada una de sus partes, aprovechando que tal proceso se presenta de forma muy detallada y específica, favoreciendo al investigador o persona a cargo del análisis.

Una de las características importantes de este tipo de documentos es que permite observar la duración de las diferentes tareas, tiempos muertos y demás. Lo cual permite observar y analizar en qué aspectos se pueden mejorar específicamente y como ser más productivo, que mecanismos cambiar para hacerlos más eficientes y eficaces en la búsqueda de la maximización de los recursos de la empresa.

2.8.2. Objetivos

Los mismos tienen diferentes objetivos pero Manene (2011) expone como objetivo de los fluxogramas o diagramas de flujo está, “Representar gráficamente las distintas etapas de un proceso y sus interacciones, para facilitar la comprensión de su funcionamiento. Es útil

para analizar el proceso actual, proponer mejoras, conocer los clientes y proveedores de cada fase, representar los controles y demás”.

2.8.3. Ventajas

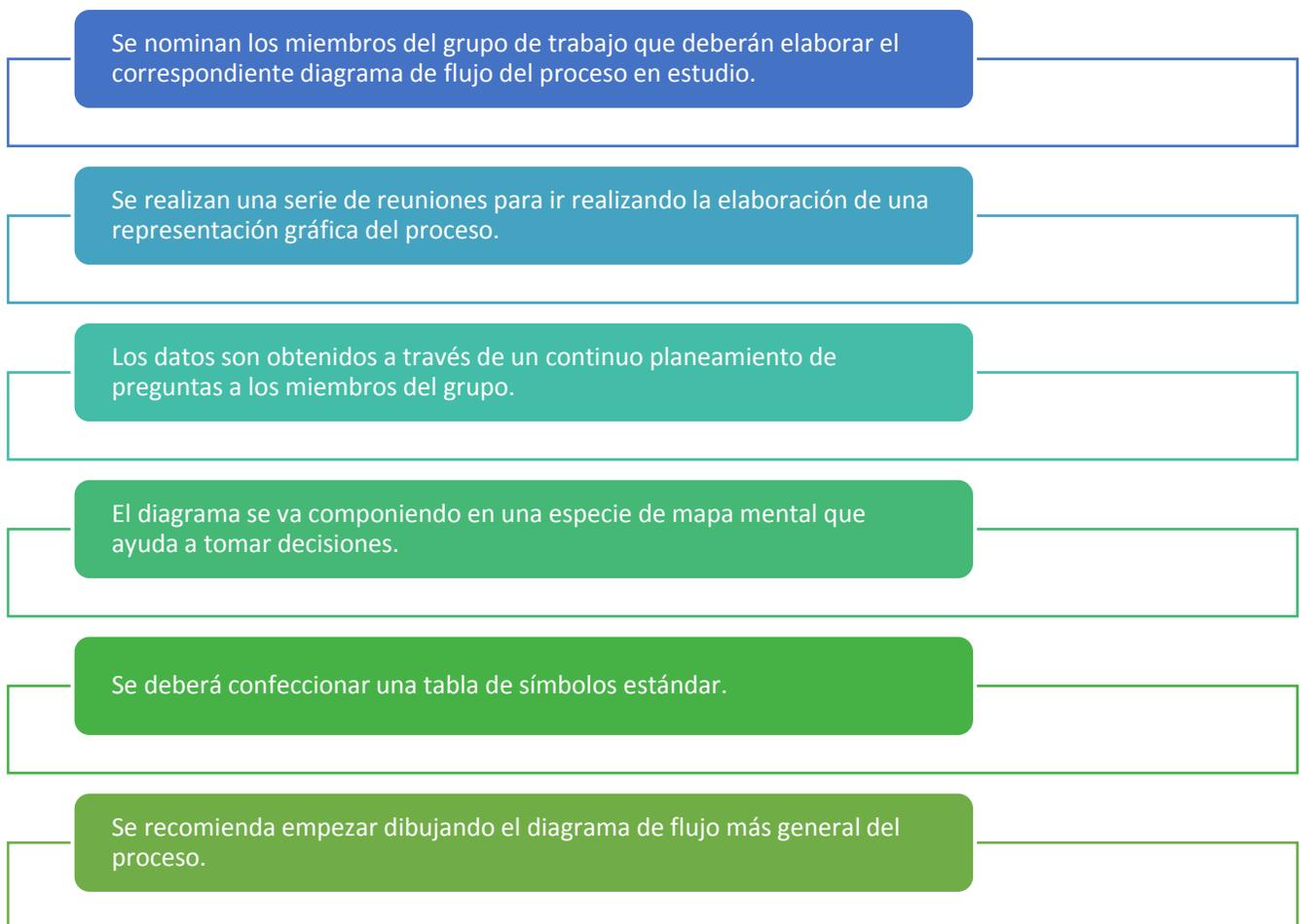
Además el autor señala algunas de las ventajas más destacadas de los fluxogramas y menciona que son ventajas que se pueden obtener con su utilización Manene (2011):

- Ayudan a las personas que trabajan en el proceso a entender el mismo, con lo que facilitaran su incorporación a la organización e incluso, su colaboración en la búsqueda de mejoras del proceso y sus deficiencias.
- Al presentarse el proceso de una manera objetiva, se permite con mayor facilidad la identificación de forma clara de las mejoras a proponer.
- Permite que cada persona de la empresa se sitúe dentro del proceso, lo que conlleva a poder identificar perfectamente quien es su cliente y proveedor interno dentro del proceso y su cadena de relaciones, por lo que se mejora considerablemente la comunicación entre los departamentos y personas de la organización.
- Normalmente sucede que las personas que participan en la elaboración del diagrama de flujo se suelen volver entusiastas partidarias del mismo, por lo que continuamente proponen ideas para mejorarlo.
- Es obvio que los diagramas de flujo son herramientas muy valiosas para la formación y entrenamiento del nuevo personal que se incorpore a la empresa.
- Lo más reseñable es que realmente se consigue que todas las personas que están participando en el proceso lo entenderán de la misma manera, con lo que será más fácil lograr motivarlas a conseguir procesos más económicos en tiempo y costes y mejorar las relaciones internas entre los cliente-proveedor del proceso.

2.8.4. Elaboración

Están compuestos de varios aspectos internos para poder ser elaborados y que funcionen como una herramienta que ayude en el mayor aprovechamiento de los procesos en las organizaciones, por tal motivo el autor expone seis pasos que se deben seguir para su elaboración Manene (2011):

Ilustración 7 Pasos para la elaboración de un Diagrama de Flujo



2.8.5. Fases

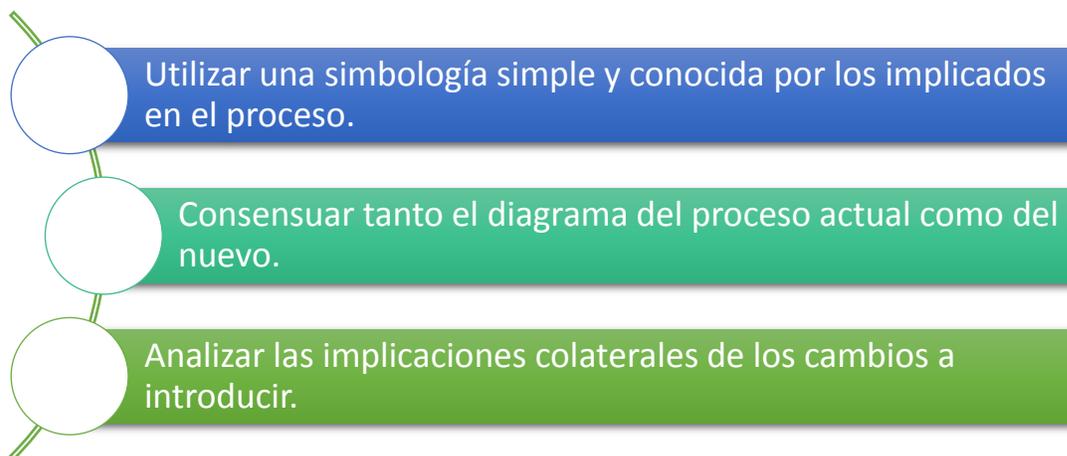
Los fluxogramas aparte de sus pasos para el proceso de elaboración presenta ciertas fases en las que el autor lo divide, en las que se abarcar todo lo que conlleva los diagramas de flujos, fases entre las cuales están Manene (2011):

- Definir el proceso y concretar su alcance (su inicio y final)
- Representar las etapas intermedias y su relación (proceso actual)
- Documentar cada una de las etapas: Responsable/ Proveedor y Cliente
- Analizar el proceso actual desde el punto de vista deseado.
- Proponer alternativas y definir las nuevas etapas y sus relaciones
- Representar el diagrama del nuevo proceso e indicar las diferencias con el actual.

2.8.6. Reglas

Así mismo se establecen ciertas reglas que se deben de seguir para una buena elaboración y confección de los diagramas de flujo, principalmente el autor destaca tres como las más importantes Manene (2011):

Ilustración 8 Principales Reglas

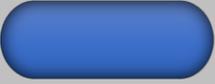


2.8.7. Simbología Utilizada

Los diagramas de flujo se encuentran estructurados por una serie de figuras y formas, que tienen diferentes significados en relación a lo que respecta la elaboración de manuales de procedimientos. Por ende se considera utilizar y representar de manera simbólica las diferentes acciones que se ejecutan en la organización u empresa, las cuales van de acuerdo a la acción descrita. A continuación se presenta la simbología y sus respectivos con algunos datos obtenidos (Silvia Calderón Umaña, Jorge Ortega Vindas, 2009) y aporte propio:

Tabla 2 Simbología Diagramas de Flujo

Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
	Proceso (Rectángulo)	Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
	Decisión (Rombo)	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Preparación (Hexágono)	Indica el preparar, un proceso definido. Indica que un proceso ya está establecido puede formar parte o estar en todo en un sistema.
	Documento (Rectángulo)	Indica la lectura o escritura

	Segmentado)	de un documento o proceso impreso.
	Extracción de Archivo (Triángulo)	Indica sacar un archivo o documento, o des-almacenar.
	Archivo (Triángulo)	Señala el guardar un archivo o almacenamiento.
	Conector interno (Circulo)	Conecta un paso con otro paso
	Conector externo (Cuadro con punta)	Se usa para conectar un proceso con otro.
	Terminal (Rectángulo con lados cóncavos)	Indica donde inicia y donde termina un algoritmo.
	Datos (Rectángulo inclinado)	Entrada/salida de cualquier tipo de datos de una computadora
	Cinta magnética (Circulo con tangente)	Representa una grabación de video o una cinta magnética

	<p>Documentos original y copia (Rectángulos segmentados)</p>	<p>Indica un documento o archivo original con “n” número de copias.</p>
---	--	---

Elaboración propia a partir de (Silvia Calderón Umaña, Jorge Ortega Vindas, 2009).

2.9. FORMULARIOS

En simple síntesis los formularios son documentos que facilitan el ordenar y sistematizar ciertos procesos dentro de una organización, permite mayor agilidad y rapidez en los procesos que se utilizan, dependiendo en buena parte del aprovechamiento que les den los usuarios.

2.9.1. Definición

Lo formularios Franklin los define como “formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan después de los diagramas de flujo, que a su vez se mencionan, por lo regular, en apartado de concepto” (FRANKLIN FINCOWSKY, ENRIQUE BENJAMIN, 2009, pág. 259).

2.9.2. Tipos

Los formularios pueden ser clasificados o identificados en diferentes tipos, según las necesidades de análisis que se requieran por parte del evaluador y de la empresa misma, continuación los formularios se pueden clasificar o sus tipos son (FRANKLIN FINCOWSKY, ENRIQUE BENJAMIN, 2009, pág. 84):

A) De Línea:

Es la clase de formularios más sencilla que existe, por su contenido se basa en dato fijos (letras) que van seguidos de una línea sobre la cual se debe anotar los datos de las variables. Solo se emplea cuando la información es mínima y se anota perfectamente a

mano. Sin embargo una variante de este formulario elimina estas desventajas: es aquella en que los datos fijos de cada renglón se alinean y los espacios de cada renglón quedan en columna.

B) De Columnas:

Contiene columnas y reglones para su llenado y se utiliza cuando los datos que se anotan son afectados por varios datos fijos que regularmente se ponen en la parte superior del formulario o en casos especiales al pie.

C) De Casillas:

Para formularios cuya información es excesiva. Consiste en encerrar un dato fijo dentro de un cuadro o rectángulo llamado casilla, preferentemente en el ángulo superior izquierdo y con letra pequeña pero legible, de esta forma, la variable se distingue fácilmente del fijo.

D) Combinado:

La composición de este tipo de formulario incluye más de una alternativa de presentación por lo que puede combinar casillas y bloques.

E) Anexos:

Se suele incluir como Anexo documentos cuya inclusión en el cuerpo principal del manual dificultaría la lectura. Por ejemplo, puede incluirse como anexo el marco normativo de la organización. No es recomendable incluir material de consulta que no esté específicamente relacionado con el manual.

2.9.3. Importancia

“Reside en que es un instrumento sobre el cual se apoya la transmisión, el registro y el control de la información relacionada con las operaciones de la organización y con todos sus niveles: Por lo tanto son uno los medios libres para la recolección de datos debido a su

facilidad con que circulan por toda la organización y afectan a todo el sistema de la misma forma” (DARLETT-CHAN, 2009)

En si los mismos pueden ayudar mucho en el mejor desarrollo de las labores que desempeñan las personas en las organizaciones.

2.9.4. Diseño

Los formularios pueden variar sus diseños dependiendo en si del uso que se les va a dar, las características de la empresa u organización, pero en a grandes rasgos se puede delimitar una estructura de datos que cualquier formulario debería tener, según Brenes (2009, págs. 70-71).

- ✓ Identificación organizacional (logotipo, título, fecha, número de hoja).
- ✓ Localización de la organización (direcciones, teléfonos, email, fax, apartado).
- ✓ Objetivo del formulario (igual al nombre o título del formulario).
- ✓ Identificación del usuario.
- ✓ Localización del usuario.
- ✓ Cuerpo del formulario (variables ubicadas de mayor a menor prioridad).
- ✓ Respaldos y controles.

Además de esta estructura general, el autor indica que es de mucha importancia que a la hora de realizar el diseño del mismo, se realicen algunas preguntas, como se observará a más adelante, aunque en primera instancia el encargado del diseño por lo general se pregunta si el formulario facilitará o entorpecerá “X” proceso determinado.

En si los formularios se elaboran para favorecer los procesos, para ayudar a hacerlos más fáciles, prácticos y poder obtener mayores alcances en las labores que se desempeñan, es decir, los formularios son necesarios en diversos procesos pero el exceso de los mismos en

un mismo proceso o tarea puede generar inconvenientes o distorsiones en el buen desempeño.

El autor destaca la importancia del nombre que debe tener, como estará conformado, cuál será el orden prioritario, por lo que planteó algunas preguntas importantes al momento de elaborarlos, (Sanchez, 2009, pág. 70):

- ✓ ¿Para qué es el formulario?
- ✓ ¿Cuál es su funcionabilidad?
- ✓ ¿Quiénes lo van a utilizar?
- ✓ ¿Cuándo lo van a utilizar?
- ✓ ¿Solo original y copias, o varias copias se utilizarán?
- ✓ ¿Qué tipo de información se incluirá?

2.9.5. Análisis

Los formularios aparte de su diseño, sus tipos y demás, es el análisis de los formularios debido a que no solo hay que analizar su estructura sino que también por su forma de uso. Según Benjamin y Finkowsky, (2009):

“Cuando se revisan las condiciones materiales del contenido de un formulario –tamaño, papel, tinta, clase de impresión, encuadernación y frecuencia de uso- y consideraciones funcionales –identificación, objetivo, información, estructura, tipo y secuencia de datos- deben considerarse los aspectos que siguen”:

- ✓ Formas cuyas dimensiones no coinciden con el tamaño de los equipos en que se procesan o son excesivas para los datos que contienen.
- ✓ Duplicación de formas para un mismo fin.

- ✓ Exceso de formas de poco uso.
- ✓ Formularios con un número de copias innecesario.
- ✓ Formas cuyo diseño no satisface el propósito para el que fueron creadas.
- ✓ Formas para trámites en los que no son necesarias, o sin la forma y el contenido requeridos.

2.10. POLÍTICAS

2.10.1. Definición

Las políticas pueden tener diferentes definiciones según sus ámbitos en los que se enfoque, pero según Benjamin y Fincowsky (2009) lo definen así “Guías básicas de carácter general que orientan las acciones para normar la gestión de una organización”.

2.11. INVESTIGACIÓN

La investigación tienen origen a través de un problema o una necesidad del humano, es decir la investigación inicia cuando queremos obtener una o varias respuestas acerca de algo en específico, buscamos soluciones para determinada situación que nos ayuden a lograr los objetivos fijados en un principio.

2.11.1. Definición

En su definición “La **investigación** es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Baptista, Hernandez, Fernández, 2007, pág. 4).

2.11.2. Importancia de la Investigación

En simple síntesis la investigación es un proceso que ayuda a enriquecer a la persona de conocimientos en determinados temas, además ayuda en la solución de problemas o a

utilizar métodos más factibles para determinado proceso , ayuda en la agilización de procesos y tareas que se ejecuten en las organizaciones, pero el autor destaca su importancia en que “permite ampliar los conocimientos de las personas en forma concreta y certera, abriendo así las posibilidades en todo tipo como lo son en el campo de lo social, cultural, empresarial, natural, etc. Permite la evolución del humano, ya que permite que se desarrolle y progrese por medio de los conocimientos adquiridos” (Leon).

2.11.3. Tipos de Investigación

Las investigaciones se pueden clasificar de varias formas dependiendo el ámbito en el que se realicen, el enfoque que tengan, en fin sus clasificaciones se pueden ver influidas por múltiples factores, las investigaciones en general tienen cuatro tipos por describirse de alguna forma, pero para efectos del trabajo únicamente las dos primeras son las ajustan más a las necesidades del mismo:

A) Estudios Exploratorios, según (Hernandez Sampieri, 2010, pág. 79) las define así:

- “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”
- “Los estudios exploratorios sirven para familiarizarlos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras o sugerir afirmaciones y postulados”

B) Investigación Descriptiva, según (Hernandez Sampieri, 2010, pág. 80):

- “Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”
- “Son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación”

C) Estudios Correlacionales, según Sampieri Hernandez (2010, pág. 81):

- “La investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”

D) Estudios Explicativos, según Sampieri Hernandez (2010, págs. 83-84):

- “La investigación Explicativa pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian”

2.12. FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Las fuentes de investigación también se les pueden conocer como fuentes de información, son documentos que pueden ayudar en el desarrollo de la investigación.

2.12.1. Definición

“Son todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia” (Jackeline Vargas, Maria Silvestrini, 2008).

Son todos los medios de los cuales podemos obtener información valga la redundancia para determinada labor o trabajo.

2.12.2. Tipos

Las fuentes de investigación o fuentes de información, presentan dos tipos únicamente fuentes primarias y fuentes secundarias, aunque en algunos autores mencionan que

existen fuentes de información terciarias pero estas mismas no son muy utilizadas o no son muy comunes.

A) Fuentes Primarias:

“Constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o revisión de literatura y proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de los estudios correspondientes.” (Baptista, Hernandez, Fernández, 2007).

B) Fuentes Secundarias:

“Son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular (son listados de fuentes primarias). Es decir, reprocessan información de primera mano” (Baptista, Hernandez, Fernández, 2007).

2.13. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN

Los sujetos de investigación son quienes forman parte en sí de la investigación, son las que nos pueden brindar la información que necesitamos para poder seguir desarrollando nuestro estudio.

2.13.1. Definición

“Sujeto de la investigación es aquella persona que participa en la investigación, ya sea de la definición del problema, la construcción del diseño metodológico o aportando datos para el estudio” (Gutierrez, 1998, pág. 103).

2.14. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la actualidad se pueden encontrar diferentes medios, técnicas o instrumentos para la recolección de datos, en si son diferentes formas de obtener los datos que se necesitan pero el resultado final que se obtiene no debe presentar muchas variaciones con respecto a los diferentes métodos utilizados.

2.14.1. Definición

“Son procedimientos especiales utilizados para obtener y evaluar las evidencias necesarias, suficientes y competentes que le permitan formar un juicio profesional y objetivo, que facilite la calificación de los hallazgos detectados en la materia examinada” (Batista).

2.14.2. Tipos de Técnicas

Existen diferentes técnicas en lo que respecta a la recolección de información, algunas de ellas son más utilizadas unas que otras ya en la parte administrativa, contable o económica. A continuación se puede observar cuales son las más utilizadas o más comunes.

Ilustración 9 Técnicas de Recolección de Información



Fuente: Elaboración propia

A. Observación

“Es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente. La observación puede definirse como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación” (Méndez, 2001, pág. 154).

a) Observación no participante o simple:

“Es factible mediante este procedimiento conocer hábitos de compras, situándonos estratégicamente en los puntos de venta. Revelar formas de comportamiento político mediante la asistencia a actos de esta naturaleza” (Méndez, 2001, pág. 154).

b) Observación participante:

“Puede ser directa cuando el investigador pertenece al grupo, organización o realidad sobre la cual se investiga; indirecta cuando se hace presente con el único propósito de recoger la información del trabajo propuesto” (Méndez, 2001, pág. 155).

B. Encuestas

“La recolección de información mediante la encuesta se hace a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación” (Méndez, 2001, pág. 155).

C. Cuestionarios

“Estos suponen su aplicación a una población bastante homogénea, con niveles similares y problemática semejante. Se puede aplicar colectivamente, por correo o a través de llamadas telefónicas” (Méndez, 2001, pág. 156).

a) Cuestionario con preguntas abiertas:

“En esta se da a quien responde la opción de escribir sus apreciaciones personales acerca del aspecto sobre el cual se pretende obtener información” (Méndez, 2001, pág. 192).

b) Cuestionario con preguntas cerradas:

“Las opiniones se dan a quien no le permiten expresar opinión diferente a la que se le solicita en la pregunta. Pueden ser planteadas dentro de un esquema dicotómico, e incluso de carácter excluyente” (Méndez, 2001, pág. 193).

D. Entrevista

“El investigador plantea preguntas en forma oral a un sujeto y anota la información obtenida”. Puede ser individual, grupal estructurada o no estructurada, además de que puede tener pocas o muchas preguntas” (Méndez, 2001)

2.15. VARIABLES DE ESTUDIO

2.15.1. Definición

“La variable de estudio es aquella que caracteriza la línea de investigación, esto quiere decir que todos los estudios que se ejecuten dentro de una misma línea de investigación, la variable de investigación es la misma” (Investigación, 2014).

2.15.2. Ventajas

“Principalmente las variables de estudio “nos permite identificar el tipo de estudio, así tenemos que la clasificación de los estudios según la planificación de la toma de datos se realiza en función al dato que nos brinda la variable de estudio” (Investigación, 2014).

2.15.3. Variables de Estudio

Ilustración 10 Variables de Estudio 1

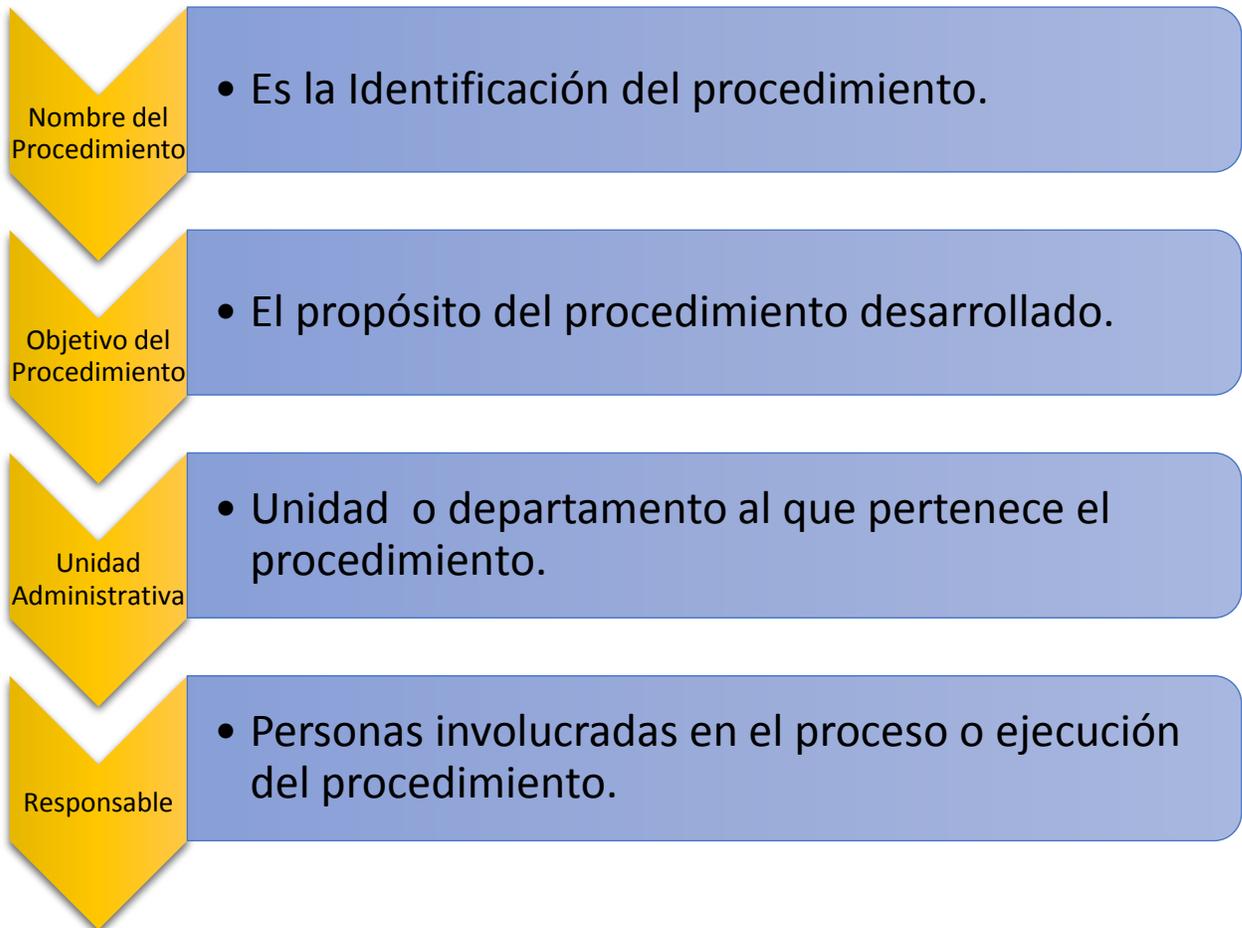


Ilustración 11 Variables de Estudio 2

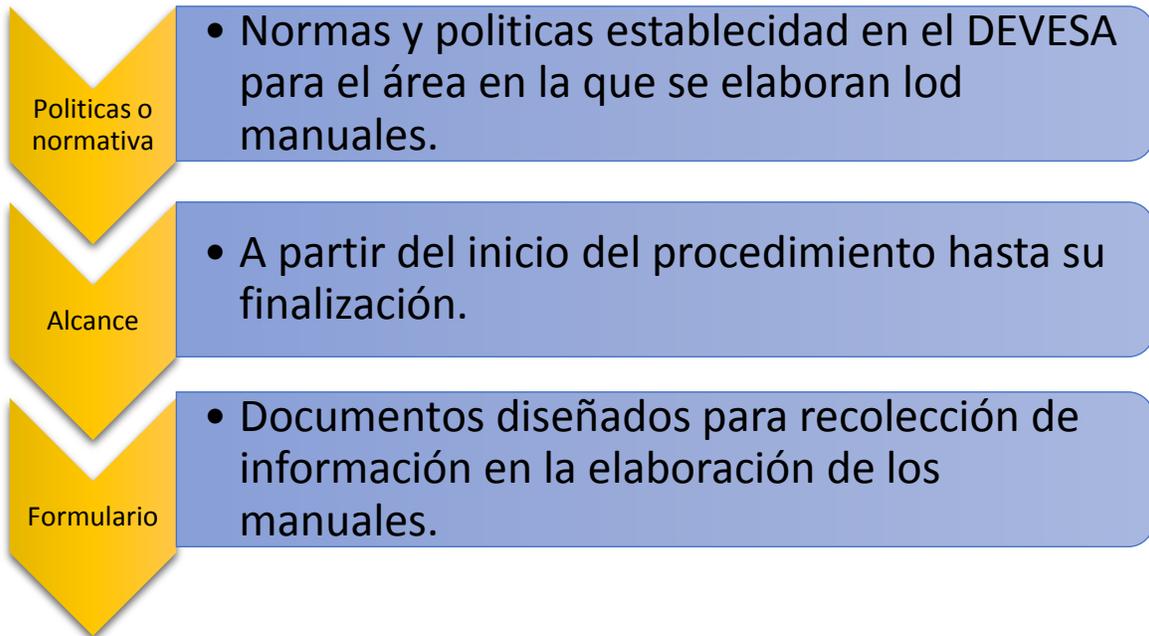
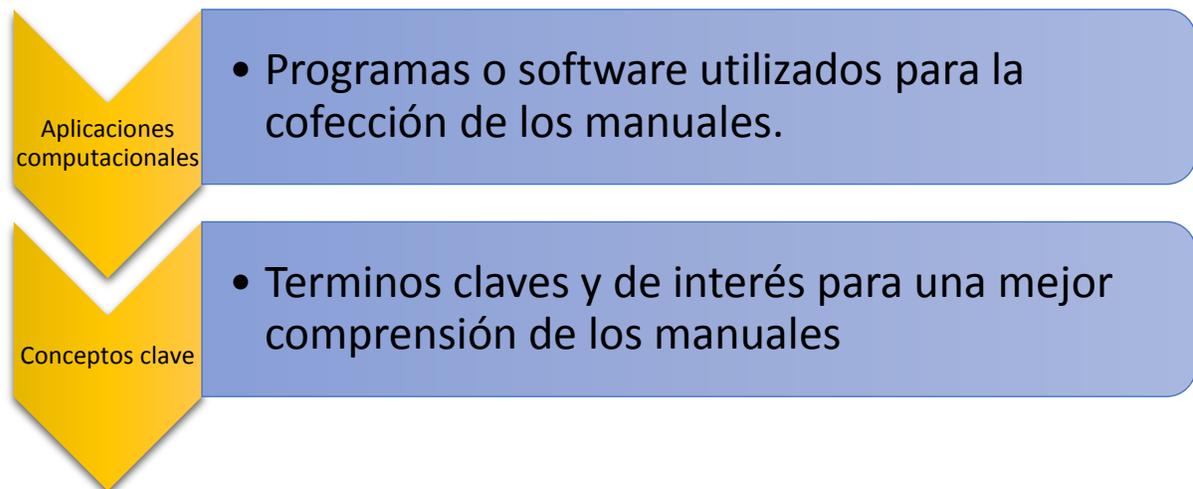


Ilustración 12 Variables de Estudio 3



2.16. TÉCNICA DE ANÁLISIS UTILIZADA

2.16.1. Hexámetro Quintiliano (5W 1H)

A. Concepto

Lo mencionado por Gildardo Campero, que fue citado por Rojas (2011, pág. 53) lo define así:

El Hexámetro Quintiliano es una técnica de análisis que se basa en que, sea cual fuere la índole del problema de investigación, se debería realizar de manera sistemática, y siempre en el mismo orden. Adaptado a la administración, constituye una herramienta muy útil para ser implementada por el analista de la organización y de los métodos administrativos.

La sucesión de preguntas que se emplean para el análisis, y la finalidad que determinan son las siguientes:

- ✓ ¿Qué?
- ✓ ¿Por qué?
- ✓ ¿Dónde?
- ✓ ¿Quién?
- ✓ ¿Cómo?

2.17. PSICOEDUCACIÓN

2.17.1. Definición

“Educación que se ofrece a las personas que sufren de un trastorno psicológico. Involucra a los pacientes con esquizofrenia, depresión, ansiedad, trastornos alimentarios, trastornos

de personalidad. La meta es que el paciente entienda y sea capaz de manejar la enfermedad que presenta” (Pujals, 2007-2009).

2.18. TUTORÍA ACADÉMICA

2.18.1. Definición

La definición de tutoría según Fresan, mencionado por Guevara y Arzate (2010): “La tutoría académica universitaria como una actividad formativa realizada por un profesor(a)-tutor(a) encaminada al desarrollo integral –intelectual, profesional y humano- de los estudiantes universitarios”

2.19. ATENCIÓN PSICOLÓGICA

2.19.1. Definición

“La Psicología es la CIENCIA de la conducta y los procesos mentales” (Salud, 2007).

2.20. NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

2.20.1. Defunción

“Se refiere a niños, niñas, jóvenes, entre otros, que presentan dificultades mayores que el resto del grupo, para acceder a los aprendizajes que les corresponden por edad, o porque presentan desfases con relación al plan de estudio, servicio de apoyos especiales, adecuaciones en el contexto educativo o en la organización del aula” (Bedoya, 2007).

2015

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En el capítulo siguiente se representa la metodología que se utilizó en el desarrollo del trabajo. En donde se destacan los procedimientos ejecutados para el cumplimiento de los objetivos establecidos para el proyecto.

Es decir se describen los métodos por los cuales se realizó la recolección y el levantamiento de los procedimientos respectivos.

Seguidamente se entabla la metodología que se usó en la confección de los Manuales de Procedimientos para el Área de Orientación y Psicología del DEVESA en el Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del Trabajo Final de Graduación se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

3.1.1. Investigación Descriptiva

Se utilizó la investigación descriptiva debido a que se buscaba especificar los aspectos y propiedades necesarios para el desarrollo del trabajo en los Manuales de Procedimientos del área de Orientación y Psicología.

Por tal motivo se utilizó este tipo de investigación dado que la confección de los manuales requiere la descripción detallada, las labores y asignaciones de los múltiples procesos que se desarrollaban en cada uno de los procedimientos en la empresa.

3.2. FUENTES DE INFORMACIÓN

En la ejecución del trabajo se realizó la consulta tanto fuentes primarias como secundarias, debido a que se requerían obtener los suficientes datos que permitieran la buena confección de los manuales de procedimientos para el área de Orientación y Psicología del DEVESA, TEC, San Carlos.

3.2.1. Primarias

Las fuentes primarias en sí, son las fuentes o los medios por los cuales se obtuvo la información de primera mano, a través del estudio o trabajo que se ejecutó. Dado que en el mismo se elaboró un cuestionario el cual fue aplicado a los y las involucrados o encargados de los procesos para los cuales se estaban realizando los manuales de procedimientos, además de que en algunos casos se aplicaron entrevistas no guiadas para poder comprender mejor el proceso a seguir en determinada función o tarea que se desempeñaba. Ver el apéndice #1 (Cuestionario para la Recolección de información) en la página 283. Apéndices

3.2.2. Secundarias

Como se conoce las fuentes secundarias son todas aquellas fuentes de información que están disponibles para su utilización, o que son de conocimiento de algunas personas las cuales me podían ayudar en ese aspecto, es información que se obtuvo de manera indirecta, para la elaboración del trabajo, se laboró con información que se obtuvo por parte de las personas involucradas en los procesos, además se dio la consulta de investigaciones anteriores realizadas por estudiantes o funcionarios de la institución u otras instituciones. Entre otros aspectos también se puede incluir la revisión de literatura que se utilizó en su momento para realizar el marco de referencia del trabajo. Se tomaron en cuenta lineamientos y normas del DEVESA que eran importantes de considerar a la hora de la confección de los manuales específicamente en el área de Orientación y Psicología.

3.3. SUJETOS DE INFORMACIÓN

En la elaboración del trabajo, para el levantamiento y redacción de los Manuales de Procedimientos del área de Orientación y Psicología se contó con el apoyo de los y las colaboradores del DEVESA involucrados en algún aspecto de los manuales a confeccionar.

Tomando en cuenta el apoyo que se obtuvo por parte de los y las estudiantes que ejecutan constantemente labores que se derivan del área de Orientación y Psicología, por lo cual la mejor forma en la que se podía obtener la información necesaria era por medio de la entrevista y consulta a las personas involucradas en los procesos respectivos.

3.4. MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la elaboración del trabajo se utilizaron diferentes medios por los cuales se obtuvo la información requerida, los cuales se pueden observar a continuación:

3.4.1. Encuesta

Se utilizó la encuesta, pero el instrumento utilizado para la recolección de la información fue el cuestionario.

A) Cuestionario:

Para poder desarrollar los Manuales de Procedimientos se necesitaba recolectar la información necesaria para tal objetivo, por lo cual se elaboró un cuestionario, donde se encontraban cierto número de preguntas debidamente estructuradas de las cuales se obtuvo la información que se requería para tal fin. **Apéndice**

3.4.2. Entrevista

Se realizaron entrevistas al personal del área de Orientación y Psicología, además de que también se entrevistaron a algunos colaboradores que desempeñaban otras tareas y funciones pertenecientes al departamento de las cuales se requería recolectar información.

3.4.3. Observación

Se debió utilizar el método de observación debido a que en algunos casos era necesario y de suma importancia que la persona interesada en la elaboración de los Manuales de Procedimientos estuviera en el momento en el que se realizaba el proceso observando cómo se ejecutaba el mismo, para su mejor comprensión y entendimiento.

3.5. TÉCNICAS O HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis del trabajo, se utilizó la técnica del Hexámetro Quintiliano, en donde la estructura básica del mismo consiste en una serie de preguntas en las que se podían determinar y verificar, si la forma actual en que se realizaban las labores del área eran las adecuadas, y con base en ello podía así establecer recomendaciones para mejorar los mismos, cambiar algunas cosas o eliminar y agregar otras.

3.6. VARIABLES DE ESTUDIO

Tabla 3 Variables de Estudio

Variables	Descripción (Como se analizaron)
Nombre del procedimiento	Se determinó por medio de la entrevista con las encargadas en el área de Orientación y Psicología.
Objetivo del procedimiento	En algunos casos se determinó por medio de la entrevista con los encargados de realizar tal procedimiento, sino por medio de un cuestionario aplicado a los mismos.
Unidad administrativa	La misma se obtiene por parte del cuestionario, que se aplica.

Responsables	El responsable es la persona a cargo de “X” procedimiento, se obtuvo por medio del cuestionario o por medio de las encargadas del área de Orientación y Psicología.
Normas o políticas	En el caso de que el procedimiento lo requería se consultaba con el responsable de tal procedimiento y se obtenía la información.
Documentos internos o externos	No todos los procedimientos los poseen pero en caso afirmativo, estos se pedían al responsable del procedimiento para posteriormente anexarlos en el trabajo.
Aplicaciones computacionales	En algunos casos se requerían de las mismas, por lo cual se realizaba la consulta al responsable e indicaba los detalles de interés.
Conceptos clave	Se realizaba la interrogante al responsable si había, términos o conceptos importantes a saber para realizar el procedimiento y que por favor explicara los mismos de haberlos.

3.6.1. Propuesta de Implementación

Además en el trabajo mismo se diseñó una propuesta de implementación para los Manuales de Procedimientos confeccionados en el área que se había acordado. Esta propuesta se conformó con la confección de los manuales así como algunas normativas y reglas que se aconsejó que se tomaran en cuenta para que se dé un mejor uso y aprovechamiento de los Manuales de Procedimientos que se elaboraron.

3.6.2. Aspectos Generales

En la ejecución de este capítulo se dio a la tarea y se investigó en diferentes fuentes o medios de los que se podía obtener la información suficiente para recolectar los datos necesarios que ayudaran a ejemplificar mejor los aspectos del trabajo.

Los datos fueron obtenidos por parte de la Institución y por parte del personal del DEVESA, además de que se utilizó la página web del TEC como medio para la recolección de la información, literatura que se obtuvo de otros trabajos. Por último por medio de la entrevista y lo que fue la aplicación de un cuestionario a los y las participantes en el procedimiento que se estaba desarrollando. Se realizó una reunión previa con quien en ese momento fungía como Directora del DEVESA, MS.c. Noidy Iliana Salazar, en conjunto con la encargada del Área de Orientación y Psicología y Lic. Carmen Núñez Rivera, en donde se identificaron la necesidad y prioridad del departamento, en la elaboración de los manuales de procedimientos en esta área.

A. Levantamiento de Procedimientos

En lo que corresponde al levantamiento de los procedimientos en el área de Orientación y Psicología, para el mismo se utilizó un cuestionario de elaboración propia, pero basado en los realizados por los compañeros Leonardo Soto y Rebeca López en el año 2014, dado que los mismos realizaron el levantamiento de procedimientos en el mismo Departamento, pero en áreas diferentes. Por tal motivo dichos cuestionarios son la base en la elaboración del cuestionario que se utilizó.

B. Codificación de los procedimientos

Con base en lo propuesto por la Ing. Sofía García Romero, la cual propuso y explico lo que es “la guía para la elaboración de manuales de Procedimientos” donde en la misma contiene la forma de codificarlos. Por lo cual, se ejecutó de la siguiente manera; utilizando la codificación que es oficial en el Tecnológico de Costa Rica en lo que respecta a Manuales de Procedimientos la misma se comienza por asignar las siglas “MP”, que

significa Manual de Procedimientos, seguido a ello un guion “-”, el cual divide las letras MP de las iniciales del nombre de cada procedimiento. Pero en la codificación, se elaboró una modificación, la cual es que después de las siglas “MP-” se colocan las letras iniciales de la actividad principal en donde se desarrollan los procedimientos seguido de un guion “-” y las iniciales del nombre del procedimiento. Por ejemplo: dentro de la actividad de “Rendimiento Académico” se encuentra el procedimiento de “Programa de RAMA”, por lo cual su codificación se verá de la siguiente manera: “MP-RA-RAMA”.

C. Análisis de datos

En el análisis de los datos se utilizó el Hexámetro Quintiliano, debido a que es un método práctico, eficiente y eficaz, el cual se aplicó a cada uno de los procedimientos que se desempeñaron en el trabajo.

En donde el Hexámetro Quintiliano se puede observar de una mejor manera en su forma de analizar los procedimientos a continuación:

Ilustración 13 Hexámetro Quintiliano

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (Que)	¿Qué se hace? ¿Si es necesario? ¿Por qué es necesario?	En este apartado se analiza el eliminar partes o actividades
Lugar (Donde)	¿Dónde se hace? ¿Si es necesario hacerlo ahí? ¿En qué lugar podría hacerse?	De ser necesario se cambian algunas áreas donde sea posible.
Secesión (Cuando)	¿Cuándo se hace? ¿Si es necesario? ¿Cuándo podría	Se puede reordenar la

	hacerse?	sucesión de actividades.
Persona (Quien/Quienes)	¿Quién lo hace? ¿Por qué lo hace "X" persona? ¿Quién más podría hacerlo?	De ser necesario se puede cambiar al responsable de la actividad.
Medios (Como)	¿Cómo se hace? ¿Por qué se hace así? ¿Cómo podría hacerse?	En este aspecto se trata de simplificar la operación en ejecución.

3.7. ELEMENTOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

A continuación se presentan los elementos de los Manuales de Procedimientos a desarrollar:

A. Identificación

Este elemento contiene los principales datos del procedimiento para que se permita identificarlo fácilmente. En donde se puede observar el siguiente cuadro utilizado, además es importante resaltar el hecho de que el presente formato utilizado es en base al elaborado por los compañeros Rebeca López y Leonardo Soto en el año 2014 en el mismo Departamento, por lo cual era importante continuar con el mismo formato para no crear distorsiones y posibles confusiones:

Tabla 4. Identificación

		Código del Proceso	Nº de Página
		Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso		Rige a partir de	Próxima Revisión
Responsables		Elaborado por	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	

B. El contenido de los Procedimientos

En el mismo se indicaron los apartados que conforman cada uno de los procedimientos.

C. Introducción

Se refiere a un breve resumen, explicando en que consiste el procedimiento.

D. Objetivo del procedimiento

En si ejemplifica el porqué del procedimiento, cual es el propósito final del mismo.

E. Unidad Administrativa

La unidad Administrativa a la que pertenece el procedimiento

F. Políticas y Normativas

Indica las principales normativas o reglamentos presentes en el desarrollo del procedimiento.

G. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

Lo que se refiere es al puesto y quienes lo desempeñan.

H. Documentos internos

Son todos los documentos a nivel interno que se necesitan en elaboración del procedimiento.

I. Documentos externos

Son todos los documentos a nivel externo que se necesitan en elaboración del procedimiento.

J. Aplicaciones Computacionales

Son los diferentes programas o software utilizados en el desarrollo del procedimiento.

K. Herramientas

Los diferentes equipos, herramientas o maquinas que se utilicen en el procedimiento.

L. Conceptos

Son palabras claves o conceptos que se encuentran relacionados con el procedimiento y que se explican para su mayor comprensión.

M. Descripción de Actividades

Es en donde se presentan de forma ordenada y organizada las diferentes labores que se desempeñan en el procedimiento, las cuales a su vez presentan la respectiva numeración, la persona o personas encargadas de ejecutarla, una debida descripción y en algunos casos con apoyo visual de ser necesario. A continuación se observa el cuadro donde abarca los aspectos mencionados anteriormente:

Tabla 5. Descripción de Actividades

Nombre del Procedimiento			
			Codificación
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1			
2			
3			
Fin del Proceso			
Elaboró		Revisó	Aprobó

N. Diagrama de Flujo

Básicamente es la representación gráfica y secuencial de las labores a ejecutar cada uno de los procedimientos, en busca de una mejor comprensión de cada uno de los elementos que conforman el procedimiento y por mejor comprensión del procedimiento en general.

O. Análisis del Procedimiento

Se procede a realizar el análisis respectivo de cada uno de los procedimientos elaborados o actualizados, en este caso todos los procedimientos se confeccionaron.

P. Anexos

Principalmente son documentos o formularios con información, con una gran importancia con respecto a la información de los procedimientos para los cuales se elaboraron los Manuales.

2015

CAPÍTULO IV

Diagnóstico y Análisis de la Situación Actual

CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En el proyecto a elaborar, se confeccionarán Manuales de Procedimientos para el DEVESA, específicamente en el área de Orientación y Psicología del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

Durante el proceso de la confección de los Manuales de Procedimientos, colaborarán en el proceso las personas encargadas del área de Orientación y Psicología, quienes son las personas expertas en el área y brindarán la información necesaria para desarrollo y confección de los manuales, además de estudiantes asistentes en este Departamento quienes ejecutan diferentes labores esenciales y de las cuales se requiere de la confección de Manuales de Procedimientos.

En la Sede de San Carlos, en la actualidad, el Departamento no cuenta con Manuales de Procedimientos en todas sus áreas de trabajo, que permita evaluar y retroalimentar en cuanto al desempeño de los diferentes colaboradores, por lo cual es un poco difícil el poder compartir los conocimientos que tienen y de enseñar por medio de la práctica y de las diferentes circunstancias diarias en sus labores sin tener una base que sirva de respaldo.

Con el objetivo de cubrir tal necesidad de estandarizar procesos, mejorar los actuales, calificar y organizar los mismos, se realizan Manuales de Procedimientos que detallan y describen 20 de ellos los cuales serán enlistados y organizados a continuación en el presente capítulo.

4.1. LISTA DE PROCEDIMIENTOS

Área	Procedimiento	Código del Procedimiento	Circunstancia de Intervención
1- Integración e Inducción a la Vida Estudiantil	Procedimiento N.1. Charlas Estudiantiles	MP-IVE-CH	Confección
	Procedimiento N.2. Servicio de Alimentación y Bebidas	MP-IVE-AB	Confección
	Procedimiento N.3. Indumentaria para Actividades de Integración	MP-IVE-IA	Confección
	Procedimiento N.4. Determinación de Juegos y Actividades Recreativas	MP-IVE-JA	Confección
	Procedimiento N.5. Distribución y Asignación de labores/encargados en las actividades de integración	MP-IVE-DA	Confección
	Procedimiento N.6. Distribución y Acomodo de los Estudiantes de Primer Ingreso	MP-IVE-DE	Confección
2- Rendimiento Académico	Procedimiento N.7. Programa de RAMA	MP-RA-RAMA	Confección
	Programa N.8. Determinación de Recursos Económicos para Tutorías.	MP-RA-RE	Confección
	Procedimiento N.9. Selección de Estudiantes Tutores	MP-RA-SET	Confección
	Procedimiento N.10. Identificación de Tutorías por impartir y Cantidad de Grupos.	MP-RA-TYG	Confección

3- Seguimiento Psicoeducativo	Procedimiento N.11. Estimulación al Logro Estudiantil.	MP-SP-LE	Confección
	Procedimiento N.12. Apoyo Psicoeducativo	MP-SP-AP	Confección
	Procedimiento N.13. Evaluación del Rendimiento Académico.	MP-SP-RA	Confección
	Procedimiento N.14. Uso de la Tercera Concesión	MP-SP-TC	Confección
4- PSDE	Procedimiento N.15. Solicitud de Adecuación Curricular	MP-PSDE-AC	Confección
5- Atención Psicológica	Procedimiento N.16 Atención Psicológica Individual	MP-AP-AI	Confección
6- Actividades Especiales	Procedimiento N.17. Cultura de Paz	MP-AE-CP	Confección
	Procedimiento N.18. Apoyo a Comisiones	MP-AE-AC	Confección
	Procedimiento N.19. Colaboraciones Especiales	MP-AE-CE	Confección
	Procedimiento N.20. Talleres y Charlas	MP-AE-TYA	Confección

4.2. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

El siguiente capítulo se presentará los Manuales de Procedimientos para el área de Orientación y Psicología en DEVESA del TEC, Sede San Carlos.

Específicamente en la que se realizan los manuales colabora la encargada del área de Orientación y Psicología (Lic. Carmen Núñez Rivera), acondicionada con el equipo necesario. En donde el DEVESA señala en su visión "Contribuir al desarrollo integral del país, mediante formación del recurso humano, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanísticas y ambientales, desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional." (www.tec.ac.cr, 2013)

A nivel actual el Departamento del DEVESA, específicamente el área de Orientación y Psicología no cuenta con Manuales de Procedimientos establecidos los cuales sustenten y permitan evaluar las diferentes funciones del personal que colabora en esta área por lo cual se limita el poder compartir o servir de instructores a futuros colaboradores o asistentes en esta área, sin tener una base que sirva de respaldo.

Por lo cual para poder suplir este requerimiento de organizar, clasificar y establecer como medio estándar los procesos, en busca de mejorar la eficiencia y la eficacia en el departamento y esta área en específico, por lo cual se elaboró un Manual de Procedimientos en donde se detallaron los diferentes procesos que se ejecutan en el área de Orientación y Psicología.

**Procedimientos en el Área de
Integración e Inducción a la Vida
Estudiantil.**

4.2.1. Procedimiento Nº 1 Charlas Estudiantiles

		Código del Proceso	Nº de Página
		MP-IVE-CH	81-88
		Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso		Rige a partir de	Próxima Revisión
Charlas Estudiantiles			
Responsables		Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología		Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015	

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	81
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	82
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	82
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	82
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	82
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	82
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	83
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	83
I. HERRAMIENTAS	83
J. CONCEPTOS:	83
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	84
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	87
M. ANEXOS	88

A. Introducción

Las actividades de integración estudiantil representan una tradición importante en el TEC, estas actividades permiten al nuevo estudiante, conocer, convivir y compartir con estudiantes tanto de su misma carrera como de otras. Estas actividades ayudan a que el nuevo estudiante conozca a nivel general toda la Sede, los diferentes programas y servicios que ofrece la institución. En fin se le ayuda en su adaptación a la vida universitaria. En donde se cuenta con el apoyo y colaboración de estudiantes regulares y el DEVESA, planeando, organizando y ejecutando las diferentes actividades. Por lo

cual se preparan charlas en diversos aspectos, dirigidas a los y las estudiantes, en las cuales se les brinda información relevante y variada durante su permanencia estancia en la institución.

B. Objetivo del Procedimiento

Brindar los conocimientos básicos y necesarios a todos los estudiantes de nuevo ingreso con el fin de lograr la permanencia exitosa.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Ser estudiante de nuevo ingreso
- ✓ Asistir a las charlas y actividades
- ✓ Participar activamente en las actividades de integración
- ✓ Guardar y leer la información que se les brinda al final o inicio de las charlas.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios del DEVESA
- ✓ Estudiantes regulares de apoyo en las actividades
- ✓ Estudiantes de nuevo ingreso en la Sede.
- ✓ Asociaciones
- ✓ Escuelas
- ✓ Personas invitadas

F. Documentos Internos

- ✓ Documentos en Dropbox o Drive

- ✓ Correo Electrónico

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Internet
- ✓ Tec Digital

I. Herramientas

- ✓ Mesas
- ✓ Sillas
- ✓ Auditorios
- ✓ Laboratorios de computación
- ✓ Aulas
- ✓ Equipo Técnico (Sonido, controles y demás)

J. Conceptos:

N/A

K. Descripción de Actividades

Charlas Estudiantes			
		MP-IVE-CH	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Definir los objetivos por los cuales se brindarán las charlas	Orientación y Psicología	
2	Identifique cuales charlas son necesarias impartir para los estudiantes de primer ingreso	Orientación y Psicología	
3	Elabore un esquema con las charlas a impartir y las demás actividades que se harán	Orientación y Psicología	
4	Establece en primera instancia las fecha y la hora de la charla	Orientación y Psicología	
5	Busque al orador u oradores para brindar las charlas ya sean internos o externos al TEC	Orientación y Psicología	
6	Indique a la persona el motivo de la charla, la fecha y hora establecida en primera instancia	Orientación y Psicología	

7	Comunique si se encuentra de acuerdo con la fecha y la hora y si puede colaborar brindando la charla. Si: Continúe con el procedimiento, No: Reestablezca fecha y hora	Expositor (a)	
8	Envíe documento (correo electrónico, o redes sociales) para que se confirme la asistencia a la charla	Orientación y Psicología	
9	Confirme la asistencia a la charla en primera instancia	Expositor (a)	
10	Elabore documento realizando la reservación , del auditorio, salón, laboratorio, que se considere idóneo para la charla y envíe	Orientación y Psicología	
11	Analice la solicitud y confirma que el espacio está apartado para brindar la charla/actividad a ejecutar	Encargado zona donde se brindará la charla	
12	Una vez que se confirma el espacio, elabore un documento en donde se confirme la asistencia a la charla de manera formal	Orientación y Psicología	
13	Confirme de forma definitiva la asistencia a brindar la charla	Expositor (a)	
14	Consulte al expositor si requiere de algunos implementos para brindar la charla y cuales serían esos implementos	Orientación y Psicología	
15	Indique si requiere de algún implemento Si: Continúe con el proceso, No: Avance al paso #17	Expositor (a)	
16	Elabore documento con lo solicitado y disponga a preparar los	Orientación y Psicología	

	mismos para el evento		
17	Coordine la logística que se llevará a cabo durante la charla y el tiempo estimado para la misma	Orientación y Psicología	
18	Revise y confirme que todo quede preparado y listo para brindar la charla	Orientación y Psicología	
19	Recibe al expositor (a)	Orientación y Psicología	
20	De inicio con la charla	Expositor (a)	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
<p>Propósito (¿Qué?)</p>	<p>El principal propósito del procedimiento es el de brindar a todo estudiante de nuevo ingreso los conocimientos básicos y necesarios, para contribuir en una mejor estancia en la institución.</p>	<p>En este procedimiento, al inicio del mismo se resalta la importancia de identificar los objetivos y cuales charlas son prioritarias para que se impartan. Dado que el procedimiento se confeccionó en este trabajo, esta es la propuesta del mismo.</p>
<p>Lugar (¿Dónde?)</p>	<p>Para efectos de este trabajo el procedimiento se realiza en el Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos, el cual es organizado por el área de Orientación y Psicología, cuyas charlas se ejecutan en los diferentes espacios que el TEC ofrece para las mismas.</p>	<p>Por tal motivo no es necesario el cambiar el lugar donde se ejecuta este procedimiento y sus actividades.</p>
<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>Este procedimiento ejecutado por Orientación y Psicología se ejecuta al principio de cada año</p>	<p>La actual sucesión de las actividades se considera idónea para la misma.</p>

	lectivo durante el recibimiento de los estudiantes de nuevo ingreso.	
Persona (¿Quién/Quiénes?)	Las personas encargadas e involucradas en este procedimiento son los funcionarios de Orientación y Psicología, en conjunto con el expositor (el cual puede ser interno del TEC u externo) y estudiantes asistentes en el área	No es necesario el cambiar a los participantes de este procedimiento
Medios (¿Cómo?)	Este procedimiento se realiza en conjunto con el expositor (a) de la charla, se hace así para una mejor comunicación y preparación del evento, se realiza para los estudiantes de primer ingreso durante cada año, en busca de ayudarles a conocer más sobre la vida universitaria	Una manera en la que se puede simplificar esta operación puede ser, en que los funcionarios del DEVESA dispongan durante esos días de todas las instalaciones de la SEDE, para poder brindar las charlas en el mejor lugar posible.

M. Anexos

N/A

4.2.2. Procedimiento Nº 2 Servicio de Alimentación y Bebidas

		Código del Proceso	Nº de Página
		MP-IVE-AB	89-96
		Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso		Rige a partir de	Próxima Revisión
Servicio de Alimentación y Bebidas			
Responsables		Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología		Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015	

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	89
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	90
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	90
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	90
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	90
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	90
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	90
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	91
I. HERRAMIENTAS	91
J. CONCEPTOS:.....	91
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	92
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	95
M. ANEXOS	96

A. Introducción

Las actividades de integración estudiantil, cuentan con una tradición importante en el TEC, estas actividades permiten al nuevo estudiante, conocer, convivir y compartir con estudiantes tanto de su misma carrera como de otras. Estas actividades ayudan a que el nuevo estudiante conozca a nivel general toda la Sede, los diferentes programas y servicios que ofrece la institución; en fin se le ayuda en su adaptación a la vida universitaria. Se cuenta con el apoyo y colaboración de estudiantes regulares y DEVESA planeando, organizando y ejecutando las diferentes actividades. Debido a ello durante

esos días (normalmente son dos), tanto los nuevos estudiantes como todo el Departamento que se encuentra colaborando en las actividades, tienen derecho a los tres tiempos de comida y a meriendas (generalmente frutas), en los lapsos durante las comidas. Por ello se deben preparar los insumos con antelación, para brindar el servicio durante las fechas en que se realizan las actividades.

B. Objetivo del Procedimiento

Brindar el servicio de alimentación y bebidas a las personas involucradas en el programa de integración estudiantil cada inicio año de periodo lectivo.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Ser estudiante de nuevo ingreso en el TEC sede San Carlos
- ✓ Ser Funcionario del DEVESA, o ser estudiante regular que colabora en las actividades durante esos días.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios del Departamento de DEVESA
- ✓ Estudiantes regulares participantes en las actividades
- ✓ Estudiantes de nuevo ingreso en la Sede.

F. Documentos Internos

- ✓ Orden de pedido
- ✓ Correo Electrónico

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Internet
- ✓ Tec Digital

I. Herramientas

- ✓ Mesas
- ✓ Sillas
- ✓ Cocina del comedor institucional
- ✓ Servilletas, platos, cucharas y vasos desechables
- ✓ Hieleras
- ✓ Equipo de seguridad (Gorros, guantes)

J. Conceptos:

N/A

K. Descripción de Actividades

Servicio de Alimentación y Bebidas			
		MP-IVE-AB	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Elabore documento con el total de personas que estarán durante esos días en las actividades y guarde el mismo	Estudiante asistente	
2	Envíe documento al director(a) del departamento del DEVESA	Estudiante asistente	
3	Recibe el documento	Director/a DEVESA	
4	Elabore un documento con los requerimientos en alimentación (frutas, reposterías, pan, y demás insumos)	Director/a DEVESA	
5	Envíe el documento al encargado (a) del comedor institucional	Encargado/a Comedor	
6	Recibe el documento y analice con el personal del comedor, los requerimientos solicitados.	Encargado/a Comedor	

7	Elabore una lista/documento en las cantidades requeridas y el precio estimado para ambos días	Encargado/a Comedor	
8	Envíe el documento al director (a) del DEVESA	Encargado/a Comedor	
9	Decide si aprueba o no el documento recibido SI: continúa el procedimiento. No: Volver a analizar el documento, y volver al paso #6	Director/a DEVESA	
10	Utilice el documento en su computadora y envíe con su respectiva aprobación	Director/a DEVESA	
11	Realice contacto con los proveedores (que ya se tienen para mayor facilidad)	Encargado/a Comedor	
12	Realice los pedidos correspondientes con el proveedor que corresponda	Encargado/a Comedor	
13	Prepare el pedido y envíe en la fecha que se acuerde con el cliente	Proveedor	
14	Guarde los insumos	Encargado/a Comedor	
15	Informe que los insumos ya han llegado y donde se encuentran	Encargado/a Comedor	
16	Busque los utensilios complementarios para preparar los insumos (servilletas, vasos, gorras, guantes)	Grupo de Refrigerio	

17	Preparar los refrescos y bocadillos (lo que se tenga estipulado para las diferentes actividades)	Grupo de Refrigerio	
18	Asistir a los sitios donde se ejecutan las actividades, a la hora indicada y entregar los refrigerios	Grupo de Refrigerio	
19	Lavar los diferentes equipos e instrumentos, y guardar los mismos en sus respectivos lugares	Grupo de Refrigerio	
20	Los refrigerios que sobren se deben guardar en el comedor, para su aprovechamiento	Grupo de Refrigerio	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	
Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera			

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (¿Qué?)	El procedimiento consiste en brindar el servicio de alimentación y bebidas a las personas involucradas en el programa de integración estudiantil cada inicio de año en el periodo lectivo, es decir tanto como para los estudiantes de primer ingreso como a las personas y estudiantes que colaboran en esas actividades.	El procedimiento contiene algunos pasos que provocan lentitud en el mismo, que se encuentran en los primeros 10 pasos del procedimiento dado que entre ellos hay tiempos muertos en el envío y recibimiento de documentos por lo cual se podrían omitir algunos de estos y tratar de realizarlos de forma más simplificada.
Lugar (¿Dónde?)	El procedimiento de ejecuta en el TEC Sede San Carlos y de igual forma se gestiona en las instalaciones de la Sede.	Por el cual no es necesario el cambiar el lugar de realización del procedimiento.
Sucesión (¿Cuándo?)	El procedimiento de ejecuta únicamente durante las actividades de integración estudiantil al inicio lectivo de cada año, en la Sede San Carlos del TEC.	Por tal motivo no es necesario y no se debe cambiar la sucesión del mismo dado que se encuentra bien organizado
	El procedimiento lo ejecutan estudiantes regulares que colaboran	Las personas que ejecutan este procedimiento en su debido momento, son las

<p>Persona (¿Quien/Quienes?)</p>	<p>durante las actividades, funcionarios del DEVESA y por supuesto los estudiantes de nuevo ingreso quienes son los principales beneficiados en la ejecución y realización de procedimiento mismo.</p>	<p>personas idóneas para el mismo y no habrá problema en ello dado que siempre se rotan los estudiantes que participan en estas actividades y son estudiantes que lo hacen por iniciativa propia por lo cual lo hacen con la dedicación y disposición que se requiere</p>
<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>El trabajo operativo del procedimiento lo realizan los estudiantes regulares, en la zona del comedor institucional en donde se preparan los alimentos y demás, para luego ser llevados a los distintos lugares, además de que siempre hay una persona encargada colaborando y verificando que todo marche en orden durante el procedimiento.</p>	<p>El procedimiento se encuentra bien estructurado por lo cual no es necesario ejecutar cambio alguno. Pero si sería recomendable que en una futuro se elabore un subproceso del mismo dado que no siempre se podrá realizar por medio del comedor por lo cual sería bueno tener una segunda opción para no tener problemas alguno en un futuro.</p>

M. Anexos

N/A

4.2.3. Procedimiento Nº 3 Indumentaria para Actividades de Integración

		Código del Proceso	Nº de Página
		MP-IVE-IA	97-104
		Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso		Rige a partir de	Próxima Revisión
Indumentaria para Actividades de Integración			
Responsables		Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología		Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015	

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	97
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.....	98
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	98
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	98
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	98
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	98
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	98
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	98
I. HERRAMIENTAS	99
J. CONCEPTOS	99
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	100
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	103
M. ANEXOS	104

A. Introducción

Las actividades de integración estudiantil son actividades con mucha tradición en el TEC. Estas actividades permiten al nuevo estudiante, conocer, convivir y compartir con estudiantes tanto de la misma carrera, como de diferentes carreras Permiten que el nuevo estudiante conozca de manera general la Sede, los diferentes programas y servicios que ofrece la institución, las diferentes actividades que se desempeñan. En fin a que el nuevo estudiante de nuevo ingreso alcance su adaptación a la vida universitaria con mayor facilidad. Se cuenta con el apoyo y colaboración de

estudiantes regulares y todo el DEVESA trabajando en conjunto organizando y ejecutando las diferentes actividades planeadas para el recibimiento de los nuevos estudiantes. En donde en los últimos años se ha contemplado el usar una indumentaria especial para tal ocasión como forma de que sea más fácil identificar a quienes se encuentran colaborando y permitir mayor orden.

B. Objetivo del Procedimiento

Brindar una indumentaria que permita identificar con mayor facilidad las personas que se encuentran colaborando en la actividad.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Estar dispuesto a colaborar todos los días establecidos para las actividades.
- ✓ Ser estudiante regular o funcionario del DEVESA.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios en el DEVESA
- ✓ Estudiantes asistentes del DEVESA

F. Documentos Internos

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Documentos de Dropbox o Drive

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office

- ✓ Internet

I. Herramientas

- ✓ Computadoras
- ✓ Impresora
- ✓ Laboratorios de computación

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de Actividades

Indumentaria Actividades de Integración			
		MP-IVE-IA	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Elabore un documento para que los estudiantes interesados en participar en las actividades se anoten	Estudiante asistente	
2	Envíe el documento vía Dropbox o drive para que se complete la información requerida (nombre completo, carné, carrera)	Estudiante asistente	
3	Complete el documento con la información que se le solicite	Estudiante Regular	
4	De por concluida la fecha para las inscripciones para las actividades	Estudiante asistente	
5	Elija la cantidad de estudiantes necesarios para las actividades según lo acordado con DEVESA	Estudiante asistente	
6	Publique que ya se han llenado los cupos para participar en las actividades	Estudiante asistente	

7	Elabore una lista con los estudiantes seleccionados y publique la misma (Dropbox, drive) para que estos confirmen su participación	Estudiante asistente	
8	Confirme su asistencia o no, en las actividades de integración	Estudiante Regular	
9	Publique de nuevo la lista con los estudiantes ya confirmados en el grupo vía Dropbox o Drive	Estudiante asistente	
10	Ingrese al documento	Estudiante Regular	
11	Con respecto a la cantidad de estudiantes seleccionados convoque a reunión para decidir si se usaran dos o una camisa	Orientación y Psicología	
12	Realice la reunión y concuerde cuantas camisas se usaran para las actividades	DEVESA	
13	Publique un documento en el grupo indicando que se llene la información que se solicita (talla de las camisas)	Estudiante asistente	
14	Recibe la publicación y llene el documento con la información que se solicita	Estudiante regular	
15	De por finalizada la fecha para recolectar la información y guarde el documento	Estudiante asistente	
16	Envíe el documento por el medio electrónico que considere más adecuado	Estudiante asistente	
17	Con la información recolectada elabore un nuevo documento	Orientación y Psicología	

	con la cantidad total de camisas, las tallas, y los tipos de camisas (hombre y mujer)		
18	Con el documento hecho, haga la cotización al proveedor de años anteriores o de ser necesario a nuevos proveedores	DEVESA	
19	Envíe la respuesta sobre la cotización	Proveedor	
20	Analice, considere y seleccione, elija la mejor opción (en caso de que haya enviado para más de una cotización)	DEVESA	
21	Envíe una notificación a los proveedores indicando en la misma sí aceptó o no	DEVESA	
22	Confirme el pedido y concuerde la fecha de entrega del mismo	DEVESA	
23	Realice el primer depósito, a la hora de hacer el pedido (una vez que ya está confirmado con el proveedor)	DEVESA	
24	Recibe el depósito y elabore las camisas	Proveedor	
25	Realice el pago total del pedido según lo acordado	DEVESA	
26	Entregue las camisas el día que estaba establecido para ello	Proveedor	
27	Recibe y distribuye las camisas el día antes de iniciar el evento	DEVESA	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (¿Qué?)	El propósito del procedimiento mismo es brindar una indumentaria con la que el estudiante de primer ingreso pueda identificar con mayor facilidad a los y las personas que se encuentran colaborando con la actividad. Esto durante esos días, principalmente por su vestimenta.	Es recomendable el eliminar los pasos 2 y 10 dado que en el primer caso el mismo se puede unir al primer paso para que dado que se realiza casi muy seguido una actividad de otra y en el segundo caso por ende se sabe que se debe ingresar al documento para identificar cuantos estudiantes se inscribieron por lo cual si se elimina no afecta de manera alguna el procedimiento mismo.
Lugar (¿Dónde?)	Este procedimiento no posee un lugar específico que se encuentre definido. En su mayor parte se puede ir realizando desde una computadora personal, y las actividades que requieren un espacio físico, como no son muy extensas, también varían los lugares en los cuales se puedan ejecutar.	No resulta necesario definir algún lugar zona donde realizar la actividad debido a que no tiene lugar específico en donde ejecutarse.
	Únicamente el proceso se realiza cada inicio de año	La sucesión de las actividades mismas se

<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>lectivo, en las actividades de integración estudiantil en la Sede. Es un procedimiento necesario que ayuda a un mejor desarrollo de tales actividades.</p>	<p>encuentra bien por lo cual no es necesario realizar algún cambio.</p>
<p>Persona (¿Quien/Quienes?)</p>	<p>El procedimiento lo ejecutan y forman parte del mismo, tanto los y las estudiantes asistentes como regulares que colaboraran en las actividades, así como los funcionarios(as) del DEVESA</p>	<p>No es recomendable cambiar o sustituir a las personas que participan en este procedimiento. Esto por la experticia que han desarrollado quienes lo conocen y han manejado previamente.</p>
<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>Se realiza recolectando la información necesaria de las personas que colaboraran en las actividades tanto de estudiantes regulares como de los funcionarios del Departamento</p>	<p>Lo más recomendable para optimizar el procedimiento sería eliminar los pasos mencionados anteriormente (2 y 10), además es importante para el procedimiento que se realice la compra de las camisetitas por medio de proveeduría, dado que así es como se debe realizar a la hora de compras de este tipo.</p>

M. Anexos

N/A

4.2.4. Procedimiento N° 4 Determinación de Juegos y Actividades Recreativas

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-IVE-JA	105-113
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Determinación de Juegos Y Actividades Recreativas		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	105
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	106
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	106
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	106
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	106
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	106
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	106
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	106
I. HERRAMIENTAS	107
J. CONCEPTOS	107
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	108
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	111
M. ANEXOS	113

A. Introducción

Las actividades de integración estudiantil son actividades con una tradición ya establecida en el TEC, estas actividades permiten al nuevo estudiante, conocer, convivir y compartir con estudiantes tanto de la misma carrera como de diferentes carreras. Ayudan a que el nuevo estudiante conozca en manera general toda la Sede , los diferentes programas y servicios que ofrece la institución, las diferentes actividades que se realizan, en fin es una forma de ayudarle al nuevo estudiante en su adaptación a la vida universitaria. En donde se cuenta con el apoyo y colaboración de estudiantes

regulares y todo el Departamento del DEVESA trabajando en conjunto planeado, organizando y ejecutando las diferentes actividades y juegos. Por lo cual de ahí la importancia en determinar cuáles juegos y posibles actividades se pueden realizar durante esos días para el disfrute y esfuerzo en cada una de ellas de los estudiantes de nuevo ingreso en la sede.

B. Objetivo del Procedimiento

Establecer en su mayoría los juegos y actividades que se llevaran a cabo en la los días de integración estudiantil.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Ser estudiante regular dispuesto a ayudar en las actividades de integración
- ✓ Brindar la información que soliciten los encargados para realizar los pedidos

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios del DEVESA
- ✓ Estudiantes regulares que laborarán en las actividades

F. Documentos Internos

- ✓ Documentos de Dropbox o Drive
- ✓ Correo Electrónico

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office

✓ Internet

I. Herramientas

✓ Computadoras

✓ Aulas

✓ Laboratorios

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de Actividades

Determinación de Juegos y Actividades Recreativas			
		MP-IVE-JA	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Envíe el documento con las personas confirmadas en participar en las actividades de integración en el documento compartido en Dropbox o Drive	Estudiante asistente	
2	Recibe el documento y guarde el mismo	Orientación y Psicología	
3	Revise el documento y verifique quienes son las personas confirmadas	Estudiante colaborador en actividades	
4	Elabore un documento con los juegos que se han realizado en años anteriores	Estudiante asistente	
5	Cargue el documento en el grupo para que los integrantes puedan observar el mismo	Estudiante asistente	
6	Realice la consulta por medio de redes sociales a todo el grupo	Estudiante asistente	

	de trabajo (estudiantes colaboradores) sobre alguna idea o sugerencia para realizar en las actividades		
7	Recibe la publicación sobre si tiene una idea que pueda aportar para las actividades	Estudiante colaborador en actividades	
8	Comunique al estudiante asistente si tiene alguna sugerencia Si: Continúe con el proceso, No: Avance al proceso #13	Estudiante colaborador en actividades	
9	Recibe sugerencia y solicite que se le explique la misma	Estudiante asistente	
10	Explique en que consiste la idea o sugerencia	Estudiante colaborador en actividades	
11	Analice la sugerencia y comunique la misma a los funcionarios del área de orientación y psicología	Estudiante asistente	
12	Una vez que recibe la idea, analice la misma (ya sea cambiar una actividad por otra, o algo en lo que se deba mejorar en una actividad ya establecida)	Orientación y Psicología	
13	Comunique que se da por finalizado el tiempo para brindar sugerencia o nuevas ideas para las actividades	Estudiante asistente	
14	Elabore documento final con las actividades y los juegos que se ejecutaran en las actividades de integración	Estudiante asistente	
15	Publique el documento vía Dropbox o Drive (la que considere	Estudiante asistente	

	mejor para que el grupo de trabajo lo vea)		
16	Ingrese al documento, observe las diferentes actividades y juegos que se ejecutaran	Estudiante colaborador en actividades	
17	Consulte si se tiene alguna duda, con respecto a los encargados de cada actividad y que deben hacer los mismos en ellas	Estudiante asistente	
18	Comunique si tiene alguna duda con respecto al tema Si: Continúe con el proceso , No: Fin del procedimiento	Estudiante colaborador en actividades	
19	Abarque y aclare las dudas que sean necesarias	Estudiante asistente	
20	De por finalizado el proceso de determinación de los juegos y actividades a realizar	Estudiante asistente	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
<p>Propósito (¿Qué?)</p>	<p>El fin principal procedimiento es el de establecer los juegos y actividades que se llevaran a cabo en la los días de integración estudiantil. En busca de que una mejor adaptación de los nuevos estudiantes a lo que significa la vida universitaria.</p>	<p>No se considera necesario el eliminar algunas de las actividades o la forma en la que se ejecutan debido a que es necesario y más rápido de la forma actual. En un futuro hay que estar al margen de los constantes cambios en redes sociales y estos diferentes medios para usarlos de la mejor manera posible</p>
<p>Lugar (¿Donde?)</p>	<p>Al igual que el procedimiento anterior, esta no cuenta con un lugar en específico en el cual deba ejecutarse dado que se realizar a través de una computadora o hasta un celular inteligente, por lo cual se puede realizar en</p>	<p>Por lo mismo no hay motivo alguno para cambiar el lugar en donde se ejecuta el procedimiento mismo, dado que no hay un lugar en específico.</p>

	distintos lugares.	
Sucesión (¿Cuándo?)	El procedimiento se realiza antes de dar inicio a las actividades de integración estudiantil, en el cual se deben preparar la mayoría de los diferentes juegos y las actividades que se realizarán una vez que den por iniciadas las actividades.	La sucesión de las actividades se encuentra adecuada para lo que requiere el procedimiento por lo cual no se recomienda de momento realizar un cambio alguno, aunque si hay que estar pendiente de los cambios tecnológicos que pueden en un futuro no muy lejano ayudar en la optimización de este y otro procedimientos.
Persona (¿Quien/Quienes?)	Las personas involucradas en el procedimiento en su mayoría son estudiantes de la sede, tanto regulares que colaborarán en las actividades como los que son asistentes en el área de orientación y psicología, quienes en conjunto elaboran y	Por lo tanto no se considera recomendable cambiar las personas que colaboran en estas actividades dado que los estudiantes son de los más involucrados en ello y su aporte es invaluable.

	establecen los juegos y algunas de las actividades a realizar	
Medios (¿Cómo?)	El procedimiento se realiza en las actividades de integración cada inicio del año del periodo lectivo, para dejar establecidos de antemano los juegos y algunas de las actividades que se realizarán durante las actividades, en donde únicamente luego de ello se establece un tiempo en el armado e instalación de lo que se tenga que instalar, con todo lo demás ya establecido.	Aunque la sucesión de las actividades se encuentra bien definida, se podrían omitir algunos pasos que pueden generar tortuguismo en el proceso, Estos afectarán en lo que se obtiene al final del mismo. Es decir, sistematizar un poco más el sistema para no provocar tanto envío y respuestas entre los participantes

M. Anexos

N/A

4.2.5. Procedimiento Nº 5 Distribución y Asignación de las Labores en Actividades de Integración

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-IVE-DA	114-122
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Distribución y Asignación de las Labores en Actividades de Integración		
Responsables	Elaborado por	
Departamento de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	114
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	115
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	115
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	115
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	115
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	115
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	116
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	116
I. HERRAMIENTAS	116
J. CONCEPTOS	116
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	117
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	120
M. ANEXOS	122

A. Introducción

Las actividades de integración estudiantil son actividades con mucha tradición en el TEC, estas actividades permiten al nuevo estudiante, conocer, convivir y compartir con estudiantes tanto de la misma carrera como de diferentes carreras, ayudan al nuevo estudiante en conocer de manera general toda la Sede , los diferentes programas y servicios que ofrece la institución, las diferentes actividades que se desempeñan, en

fin que el nuevo estudiante se adapte de una mejor manera a esta nueva experiencia. En donde se cuenta con el apoyo y colaboración de estudiantes regulares y todo el equipo de trabajo del DEVESA. Se trabaja en conjunto planeando, organizando y ejecutando las diferentes actividades planeadas para el recibimiento de los nuevos estudiantes. Como se ha convertido en tradición se realizan una serie de juegos y actividades en donde el estudiante de nuevo ingreso se puede divertir, trabajar en equipo y aprender de una forma divertida y agradable. Cada una de estas actividades y juegos tiene personas a cargo, jueces en algunos casos para verificar que se ejecuten de la manera indicada.

B. Objetivo del Procedimiento

Seleccionar las personas con las competencias requeridas para ejercer diferentes funciones empleando liderazgo, organización, comunicación, trabajo en equipo y demás.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Personas dispuestas a colaborar y con compromiso total.
- ✓ Ser estudiante regular o funcionario de la Institución

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Estudiantes regulares
- ✓ Funcionarios del DEVESA
- ✓ Estudiantes asistentes
- ✓ Personas invitadas externas (Conferencistas, y demás)

F. Documentos Internos

- ✓ Memorandos

- ✓ Correo Electrónico

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Internet
- ✓ Plataforma del TEC

I. Herramientas

- ✓ Aulas
- ✓ Computadoras
- ✓ Impresora
- ✓ Hojas bond

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de Actividades

Distribución y Asignación de las Labores en Actividades de Integración			
		MP-IVE-DA	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Guarde el documento en la computadora con los estudiantes regulares confirmados a colaborar en las actividades	Estudiante/s asistente/s	
2	Analice la lista y observe cuales son los estudiantes a colaborar en las actividades	Estudiante/s asistente/s	
3	Guarde el documento con las actividades y juegos a desarrollar	Estudiante/s asistente/s	
4	Analice la cantidad de juegos y actividades con la cantidad de estudiantes que colaboran en las mismas	Estudiante/s asistente/s	
5	Realice un análisis de las personas, con base en el tiempo de estar en integración y lo que conoce de cada uno (Si es posible)	Estudiante/s asistente/s	
6	Elabore las clasificaciones de los puestos a ocupar en las	Estudiante/s asistente/s	

	actividades (guías, encargados de estación, niñeras, encargados de refrigerios, armar estaciones, y brindar charlas)		
7	Realice una distribución con base en años anteriores y asigne las personas en los diferentes puestos a ocupar	Estudiante/s asistente/s	
8	Elabore un documento con la primera asignación de las labores	Estudiante/s asistente/s	
9	Publique vía Dropbox o Drive, a los estudiantes regulares colaboradores en las actividades.	Estudiante/s asistente/s	
10	Acepte, y accede al documento, para poder verificar su contenido	Estudiante colaborador	
11	Verifique cuales han sido las labores y tareas que se le asigno en ambos días de trabajo.	Estudiante Colaborador	
12	Comunique al encargado de asignar las labores si desea cambiar algunas de sus funciones y por cual le gustaría cambiar Si: Continúe con el procedimiento No: Continúe con el paso #20	Estudiante Colaborador	
13	Recibe la petición del estudiante y consulte el porqué del cambio	Estudiante asistente	
14	Informe a la persona solicitante que debe ponerse de acuerdo con una persona que esté en la labor por la que quiere cambiar, y si esta acepta cambiar de labores	Estudiante asistente	
15	Contacte con la persona que esté a cargo de las labores que por	Estudiante colaborador	

	la cual se quiere cambiar y explique la situación		
16	Recibe la solicitud de la persona interesada en cambiar. Y decide si acepta o no Si: Continúe con el proceso, No: Continúe con el proceso #18	Estudiante colaborador #2	
17	Llegue a un acuerdo con respecto a la situación de cambiar o no de actividad	Estudiantes colaboradores	
18	Informe a la persona encargada de asignar las labores si hace el cambio o no.	Estudiante colaborador #1	
19	Modifique el documento y se actualizan las labores con los nuevos encargados, o personas que las realizarán	Estudiante asistente	
20	Informe que ha llegado la fecha límite y ya no se pueden realizar cambios en el cronograma de las labores.	Estudiante asistente	
21	Guarde y publique el documento en las redes sociales donde se encuentre el grupo de trabajo	Estudiante asistente	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
<p>Propósito (¿Qué?)</p>	<p>El propósito mismo del procedimiento, es el de asignar la asignación de las labores entre los y las estudiantes regulares que colaborarán durante las actividades de integración. Esto permite así que los mismos conozcan que funciones que realizaran y como deben hacerlo.</p>	
<p>Lugar (¿Dónde?)</p>	<p>Como sucede en alguno de los procedimientos, este mismo no tiene un lugar específico en donde ejecutarse, debido a que se puede realizar desde cualquier computador con acceso a internet, utilizado por las personas o persona a cargo del procedimiento.</p>	<p>Por lo cual no es necesario cambiar el área de trabajo, dado que no hay una misma en físico, donde se realiza es más ágil y rápida para el procedimiento.</p>

<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>El procedimiento se realiza un poco antes de iniciar con las actividades de integración estudiantil, en donde el/los encargados deben dejar definir quienes colaboraran en los juegos y demás para cuando den inicio las actividades se desempeñen las labores asignadas</p>	<p>Por lo tanto no es relevante el reordenar la sucesión actual de las actividades</p>
<p>Persona (¿Quien/Quienes?)</p>	<p>El procedimiento lo realizan alguno de los asistentes en el área de Orientación y Psicología, en donde también toman participación los estudiantes regulares que colaboraran durante las actividades</p>	<p>Por lo que de igual forma, no se recomienda el cambiar a las personas que ejecutan el procedimiento, dado que los asistentes y los estudiantes que colaboran son los que conocen como se realizan esas funciones</p>
<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>El procedimiento se realiza por medio de un o un par de estudiantes asistentes en orientación y psicología, en donde los</p>	<p>Las operaciones se pueden simplificar delimitando la posibilidad de cambiar de labores, es decir a menos de que ya sea por un buen</p>

	<p>mismos deben organizar todo para distribuir las labores que se deben hacer durante los días de integración estudiantil cada inicio de año lectivo.</p>	<p>motivo no se deberían cambiar las labores, permitiendo así mayor agilidad y poder avanzar más en el proceso.</p>
--	---	---

M. Anexos

N/A

4.2.6. Procedimiento Nº 6 Distribución y Acomodo de Estudiantes de Primer Ingreso

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-IVE-DE	123-131
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Distribución y Acomodo Estudiantes de Primer Ingreso		
Responsables		Elaborado por
Área de Orientación y Psicología		Kevin Bermúdez García
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	123
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	124
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	124
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	124
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	124
F. DOCUMENTOS INTERNOS	124
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	124
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	124
I. HERRAMIENTAS	125
J. CONCEPTOS	125
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	126
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	129
M. ANEXOS	131

A. Introducción

Las actividades de integración estudiantil son actividades con mucha tradición en el TEC, estas actividades permiten al nuevo estudiante, conocer, convivir y compartir con estudiantes tanto de la misma carrera como de diferentes carreras, ayudan a que el nuevo estudiante conozca en manera general toda la Sede , los diferentes programas y servicios que ofrece la institución, las diferentes actividades que se desempeñan, en

fin que el nuevo estudiante se ayude en su adaptación a la vida universitaria. En donde se cuenta con el apoyo y colaboración de estudiantes regulares y todo el Departamento del DEVESA trabajando en conjunto planeado, organizando y ejecutando las diferentes actividades planeadas para el recibimiento de los nuevos estudiantes. Por lo tanto al inicio de la actividad y durante la misma se pretende mantener el orden, así como realizar el acomodo y distribución de todos los estudiantes.

B. Objetivo del Procedimiento

Brindar el servicio de distribuir y acomodar a todos los estudiantes de primer ingreso, así como guiarlos y atenderlos por cualquier consulta que se les presente.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Ser estudiante nuevo ingreso en la Sede.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios en el Departamento de DEVESA
- ✓ Estudiantes regulares participando en las actividades

F. Documentos Internos

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Documentos de Dropbox o Drive

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office

✓ Internet

✓ Tec Digital

I. Herramientas

✓ Computadoras

✓ Sillas

✓ Mesas

✓ Residencias

✓ Llaves

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de Actividades

Distribución y Acomodo Estudiantes de Primer Ingreso			
		MP-IVE-DE	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Envíe el documento final con la asignación de las labores y las personas responsables de llevarlas a cabo.	Estudiante asistente	
2	Elabore en su computadora el documento donde se ingresarán los datos de los estudiantes	Estudiante asistente	
3	Dan inicio las actividades: Solicite en el CTEC las sillas y mesas a utilizar durante el procedimiento	Encargado (a) grupo de registro	
4	Escoge las sillas y mesas con el permiso de la persona a cargo del CTEC	Grupo de Registro	
5	Utilice su propia computadora para elaborar el registro de estudiantes	Grupo de Registro	
6	Comparte el documento elaborado, para ingresar los datos de los	Encargado (a) grupo de	

	estudiantes	registro	
7	Recibe el documento y lo utiliza en línea	Grupo de Registro	
8	Verifique que todo el equipo de trabajo se encuentre en el documento para no provocar inconvenientes	Encargado (a) grupo de registro	
9	Asigne a cada persona del equipo de trabajo una carrera, de la cual debe registrar a los estudiantes de la carrera asignada	Encargado (a) grupo de registro	
10	Elabore un documento con el nombre de cada carrera y coloque en la mesa que le corresponde a cada persona	Grupo de Registro	
11	Solicite a los estudiantes hacer una fila por cada carrera	Grupo de Registro	
12	De inicio con el registro de los estudiantes	Grupo de Registro	
13	Pide la información necesaria para ejecutar el registro del estudiante	Grupo de Registro	
14	Brinde la información que se le solicita	Estudiante primer ingreso	
15	Elabore un documento con el número de cuarto y residencia correspondiente a cada estudiante registrado y entregue	Grupo de Registro	
16	Recibe documento, y se dirige a la siguiente mesa	Estudiante primer ingreso	
17	Elabore los gafetes con diferentes nombres de equipos (A, B, C, D)	Grupo de Registro	
18	Entregue el gafete, con un folder con información general y	Grupo de Registro	

	tiquetes de comida		
19	Recibe y verifique que todo esté completo, debe colocarse el gafete y dirigirse hacia los encargados de llaves	Estudiante primer ingreso	
20	Llame a las personas por número de residencia y espere a que se formen grupos, no más de 15 personas	Encargado/a de llaves	
21	Debe esperar a que el encargado de llaves lo lleve a la residencia que le corresponde	Estudiante primer ingreso	
22	Dirige a los estudiantes hacia la residencia correspondiente y el cuarto asignado a cada uno	Encargado/a de llaves	
23	Una vez que llega al cuarto que le corresponde ya puede instalarse	Estudiante primer ingreso	
24	Finalicen el registro de los estudiantes	Grupo de Registro	
25	Verifique que la totalidad de los estudiantes se encuentren registrados e instalados y archive los documentos	Grupo de Registro	
26	Guarde las mesas y sillas utilizadas, en los lugares respectivos	Grupo de Registro	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
<p>Propósito (¿Qué?)</p>	<p>El mismo tiene como propósito de poder brindar ayuda en lo que corresponde a distribuir y acomodar a todos los estudiantes de primer ingreso. Así como guiarlos y atenderlos con cualquier consulta que se les presente. Esto durante los días que son las actividades de integración estudiantil.</p>	
<p>Lugar (¿Dónde?)</p>	<p>El procedimiento se realiza en las instalaciones del CTEC, dado que es un lugar con espacio suficiente, se encuentra situado en la entrada de la institución por lo cual lo hace apto para poder desarrollar este procedimiento</p>	<p>No es recomendable el reemplazar el lugar en donde se ejecuta el procedimiento actualmente dado que es un lugar estratégico en la Sede e idóneo para cumplir estas funciones</p>

<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>Se realiza durante las fechas establecidas para las actividades de integración estudiantil según el calendario del TEC que es al inicio de cada año lectivo</p>	<p>La sucesión de las actividades se encuentra bien, se pueden eliminar un par de actividades después de la entrega de los gafetes que pueden verse como un cuello de botella en el procedimiento.</p>
<p>Persona (¿Quién/Quiénes?)</p>	<p>Los encargados del procedimiento son el equipo de trabajo asignado para desempeñar el procedimiento mismo, que lo conforman los estudiantes regulares que colaboran durante las actividades y cuyo equipo tiene un encargado que es uno de los estudiantes</p>	<p>No se considera recomendable el cambiar las personas que realizan el procedimiento</p>
<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>El procedimiento se realiza por medio del equipo de trabajo encargado del registro y acomodo de los</p>	<p>Como una forma para optimizar el proceso puede ser el compactar mejor algunas de las actividades que se desempeñan luego</p>

	<p>estudiantes y también con la información que brindan los estudiantes de primer ingreso para poder brindarles la colaboración que requieren.</p>	<p>de que se entregan los gafetes y demás dado que se puede volver un poco lento el proceso en ese aspecto mismo del procedimiento.</p>
--	--	---

M. Anexos

N/A

Procedimientos en el Área de Rendimiento Académico

4.2.7. Procedimiento N° 7 Programa de RAMA

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-RA-RAMA	133-142
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Programa de RAMA		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	133
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	134
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	134
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	134
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	134
F. DOCUMENTOS INTERNOS	134
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	134
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES	135
I. HERRAMIENTAS	135
J. CONCEPTOS	135
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	136
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	140
M. ANEXOS	142

A. Introducción

El desarrollo de los programas de RAMA en el Tecnológico de Costa Rica, específicamente en la Sede San Carlos, es de suma importancia debido a que este programa ayuda a los estudiantes que se han quedado y presentan mucha dificultad para con los diferentes cursos de Matemática y demás independientemente de la carrea en la que se encuentre,

permitiéndoles recibir tutorías que les permitan comprender los diferentes temas presentados en las lecciones regulares.

B. Objetivo del Procedimiento

Búsqueda del mejoramiento del rendimiento académico en los cursos de Matemáticas.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Este programa es específicamente dirigido a estudiantes RN2 en los diferentes cursos de Matemáticas.
- ✓ Los tutores, estrictamente tienen que ser estudiantes con notas superiores a 85 en sus respectivos cursos de Matemáticas.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Coordinador de la Escuela de Matemáticas en la Sede San Carlos
- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Estudiantes tutores

F. Documentos Internos

- ✓ Memorandos
- ✓ Actas/Minitas de las Reuniones
- ✓ Correos internos

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones Computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Internet
- ✓ Base de datos TEC

I. Herramientas

- ✓ Aulas
- ✓ Computadoras
- ✓ Impresora
- ✓ Hojas bond

J. Conceptos

RAMA: Rendimiento Académico en Matemáticas

K. Descripción de Actividades

Programa de RAMA			
		MP-RA-RAMA	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Envíe un correo, indicando las horas disponibles para tutorías durante el semestre.	Escuela de Matemáticas Cartago	
2	Recibe y reenvíe el correo a la Escuela de Ciencias de Naturales y Exactas en la Sede San Carlos.	Orientación y Psicología	
3	Revise el historial académico de los estudiantes en cursos de interés	Escuela de Ciencias Naturales y Exactas	
4	Seleccione estudiantes con los requisitos necesarios, con respecto al nivel académico en cursos de matemática para poder impartir tutorías.	Escuela de Ciencias Naturales y Exactas	

5	Envíe un correo con la lista de los estudiantes aspirantes seleccionados	Escuela de Ciencias Naturales y Exactas	
6	Contacte con los estudiantes aspirantes para tutorías	Orientación y Psicología	
7	Coordine y converse con cada uno de los aspirantes.	Orientación y Psicología	
8	Seleccione a los estudiantes tutores y envíe correo donde se informa quienes fueron seleccionados para impartir las tutorías.	Orientación y Psicología	
9	Confirme la aceptación de la tutoría y brinde la información que se solicita.	Estudiante Tutor	
10	Coordine con el profesor del curso los temas a impartir en las tutorías.	Estudiante Tutor	
11	Elabore y envíe planilla a Cartago con los estudiantes tutores	Orientación y Psicología	
12	Confirme la recepción de la información e ingresa los datos para realizar los depósitos al final de cada mes durante el semestre.	Escuela de Matemáticas Cartago	
13	Recibe la aprobación de las tutorías e informe a los estudiantes tutores	Orientación y Psicología	

14	Recibe y envíe horario con las horas disponibles para impartir las tutorías.	Estudiante Tutor	
15	Gestione sobre las aulas disponibles para poder impartir las clases en los horarios disponibles para los tutores.	Orientación y Psicología	
16	Identifique a los estudiantes que requieren apoyo, según historial académico en cursos de matemáticas y por medio de consulta directa a los estudiantes en las aulas.	Escuela de Ciencias Naturales y Exactas	
17	Envíe la lista con los estudiantes que requieren tutorías	Escuela de Ciencias Naturales y Exactas	
18	Envíe correo con los tutores, horario de las tutorías y aulas asignadas.	Orientación Y Psicología	
19	Recibe y asiste a las tutorías en el horario de mayor conveniencia	Estudiante regular TEC, SSC	
20	Entregue cada semana la lista con la asistencia a las tutorías	Estudiante Tutor	
21	Recibe y archive las listas de asistencia cada semana a las tutorías	Orientación Y Psicología	

22	Envíe reporte mensual con horas realizadas por los tutores	Orientación Y Psicología	
23	Recibe y realice los pagos correspondientes	Escuela de Matemáticas.	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (¿Qué?)	<p>El procedimiento tiene como fin la búsqueda del mejoramiento del rendimiento académico en los cursos de Matemáticas, de los y las estudiantes regulares de la sede, que presenten dificultades. Se pretende brindarle apoyo para que alcance el éxito académico en este tipo de cursos.</p>	
Lugar (¿Dónde?)	<p>El programa de RAMA se puede decir que tiene diferentes lugares donde se ejecuta, desde la computadora por donde se envían y reciben diferentes documentos, así como las aulas, donde se imparten las tutorías. Tiene tantos lugares en físico como lo tienen por medio de la red.</p>	<p>Debido a ello se considera que no se debe cambiar alguna de las áreas en donde se realiza el procedimiento debido al caso de la red, se puede ejecutar en una computadora y en el caso de las aulas son los lugares idóneos para poder brindar tutorías especialmente a grupos grandes de estudiantes.</p>

<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>El programa tiene una duración de un semestre, es decir cada semestre, en algunas ocasiones se mantienen los tutores, en otras cambian algunos por diferentes motivos. Pero siempre brindan las plazas que Cartago destina para la Sede.</p>	
<p>Persona (¿Quien/Quienes?)</p>	<p>En el procedimiento se ven involucradas muchas personas, desde los funcionarios de orientación y psicología, los tutores, profesores y personal del VIESA (Cartago), debido a que Cartago en estos momentos es el que asigna las horas a la Sede en cuanto a tutorías.</p>	<p>Sería recomendable el disminuir un poco el número de personas que se involucran en el procedimiento debido a que pueden generar atrasos o tiempos muertos en ciertos lapsos del procedimiento, sería como delegar algunas funciones y que en la Sede se puedan tomar ciertas decisiones independientes de Cartago.</p>
<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>Se realiza durante todo el semestre, su principal actividad está al inicio de cada uno de los semestres</p>	<p>Una forma de optimizar el procedimiento sería eliminando de ser posible algunos pasos que se</p>

	<p>debido al papeleo y demás que debe de hacerse, pero durante el resto del semestre lo que se realiza es el seguimiento de las tutorías y enviar informes a Cartago con respecto al avance de las mismas.</p>	<p>realizan en la sede de Cartago, si los mismos se pudieran delegar a la Sede de San Carlos facilitaría en mucho el poder ejercer el programa con mayor agilidad.</p>
--	--	--

M. Anexos

Básicamente son los correos internos, las minutas/actas que se obtienen de los consejos tanto en el área de Orientación y Psicología como la Escuela de Ciencias Naturales y Exactas. Por lo tanto son documentos que no pueden anexar en el trabajo, por su índole de confidencialidad.

4.2.8. Procedimiento Nº 8 Determinación de los Recursos Económicos para Tutorías

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-RA-RE	143-151
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Determinación Recursos Económicos para Tutorías		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	143
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	144
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	144
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	144
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	144
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	144
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	144
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES	144
I. HERRAMIENTAS	145
J. CONCEPTOS	145
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	146
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	149
M. ANEXOS	151

A. Introducción

El desarrollo de la determinación de los Recursos Económicos para Tutorías en la Sede San Carlos, es de suma importancia debido por medio de este proceso se logra determinar la cantidad de tutores que podrán ejercer las tutorías durante el semestre, tanto en la Sede de San Carlos como en las diferentes sedes del TEC.

B. Objetivo del Procedimiento

Determinar cuántos tutores se pueden asignar durante el semestre en curso.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Básicamente es en base a las necesidades presentes durante cada semestre.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios del Departamento Financiero en Cartago
- ✓ Funcionarios del VIESA
- ✓ Funcionarios del área de Orientación y Psicología
- ✓ Estudiantes tutores

F. Documentos Internos

- ✓ Contrato de tutorías
- ✓ Expediente Tutor
- ✓ Hojas de Asistencia
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Depósitos Bancarios

G. Documentos Externos

- ✓ Evaluación de Tutores

H. Aplicaciones Computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Internet

I. Herramientas

- ✓ Computadoras

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de Actividades

Determinación de los Recursos Económicos para Tutorías			
			
MP-RA-RE			
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Analice las bases de datos de cursos de matemáticas y cursos en los que se necesitan tutorías.	Profesor del Cursos	
2	Asiste a las aulas y realice la divulgación de las tutorías	Profesor del curso	
3	Recibe información y pregunte sobre el proceso	Estudiante regular	
4	Entregue hoja para que se anoten los interesados	Profesor del curso	
5	Brinde información solicitada, en el documento en caso de que se quisiera brindar las tutorías y entregue la hoja	Estudiante regular	

6	Recibe y archive la hoja con lo información de los solicitantes.	Profesor del curso	
7	Analice la información obtenida e identifique las necesidades de tutorías.	Profesor del curso	
8	Envíe información con los estudiantes solicitantes	Profesor del curso	
9	Recibe y guarde la información con la solicitud	Orientación y Psicología	
10	Convoque a reunión a las personas interesadas en impartir las tutorías.	Orientación y Psicología	
11	Confirme la asistencia a la reunión y asiste a la misma	Estudiante aspirante a Tutor	
12	Realice la reunión y se confirme los estudiantes que quieren brindar las tutorías.	Orientación y Psicología	
13	Redacte documento con los tutores asignados y archive	Orientación y Psicología	
14	Envíe el documento con la lista de tutores y sus datos	Orientación y Psicología	
15	Recibe y analice el documento recibido	VIESA Cartago	

16	Archive y envíe una confirmación de la recepción de la información y que el dinero para ello ya se encuentra disponible	VIESA Cartago	
17	Recibe y confirme el inicio de las tutorías.	Orientación Y Psicología	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (¿Qué?)	El procedimiento presenta como propósito de poder determinar la cantidad de tutores que se pueden asignar durante el semestre en curso para la Sede, con respecto a las horas que destina la Sede de Cartago para las tutorías.	No necesario el eliminar actividades de las que se realizan en el procedimiento.
Lugar (¿Dónde?)	El procedimiento se lleva a cabo desde las oficinas del área de orientación y psicología, pero el mismo tiene presencia en las aulas en donde se les comunica a los estudiantes, pero la mayor parte del proceso se realiza desde la oficina de los funcionarios de esta área.	Las áreas en donde se ejecuta el procedimiento en la actualidad se encuentran bien.
	El procedimiento se	

<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>realiza en las primeras semanas al inicio de cada semestre, en algunas ocasiones se tarda un poco más que en otros semestres, por diferentes motivos, pero en durante el primer mes de inicio de semestre se deben estar definiendo la cantidad de tutores necesarios y quienes serán los mismos.</p>	<p>No se considera necesario reordenar el orden en que se ejecutan las actividades.</p>
<p>Persona (¿Quien/Quienes?)</p>	<p>Los encargados del procedimiento son los profesionales en el área de Orientación y Psicología en la Sede San Carlos, quienes esperan la asignación de horas destinadas a la sede por parte del VIESA en Cartago.</p>	<p>No es recomendable cambiar a las personas que ejecutan el procedimiento.</p>
	<p>El procedimiento surge a través de la necesidad que surge de impartir</p>	<p>El procedimiento se podría optimizar estableciendo una forma diferente de</p>

<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>tutorías a los estudiantes durante cada semestre, por lo cual durante cada semestre la Sede de Cartago destina a la Sede de San Carlos, las horas disponibles para la misma para impartir tutorías, de ahí en la Sede se toman inicia con el procedimiento.</p>	<p>asignar las horas para cada Sede, podría ser en función de los estudiantes matriculados según ese criterio se pueden asignar las horas a cada sede permitiendo así mayor equilibrio y no esperar a que asignen las horas desde la Sede Central.</p>
-------------------------------	--	--

M. Anexos

N/A

4.2.9. Procedimiento N° 9 Selección Estudiantes Tutores

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-RA-SET	152-161
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Selección Estudiantes Tutores		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	152
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	153
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	153
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	153
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	153
F. DOCUMENTOS INTERNOS	153
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	153
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES	153
I. HERRAMIENTAS	154
J. CONCEPTOS	154
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	155
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	159
M. ANEXOS	161

A. Introducción

El proceso de selección de los estudiantes tutores en el Tecnológico de Costa Rica, específicamente en la Sede San Carlos, va de la mano con el programa RAMA. En dicho programa que se requieren los y las tutores que impartirán las tutorías a los(as) estudiantes regulares que lo soliciten y así lo requieran. La selección de los estudiantes que cumplen con los requisitos es sumamente importante para un adecuado desarrollo del programa de tutorías.

B. Objetivo del Procedimiento

Búsqueda y selección de estudiantes con las competencias idóneas para brindar tutorías a estudiantes en la Sede.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Únicamente estudiantes regulares de la sede pueden concursar e impartir las tutorías.
- ✓ El estudiante que desee ser tutor, debe tener una nota superior en el curso que se brindará la tutoría.
- ✓ El estudiante aspirante a brindar tutorías, debe poseer un promedio ponderado superior a 80 con respecto al semestre anterior al que se encuentre.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Coordinador(a) de la Escuela de Matemáticas en la Sede San Carlos
- ✓ Funcionarios(as) en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Estudiantes tutores

F. Documentos Internos

- ✓ Memorandos
- ✓ Correos internos

G. Documentos Externos

- ✓ Contrato del estudiante con el TEC

H. Aplicaciones Computacionales

- ✓ Microsoft Office

✓ Internet

✓ Redes Sociales2

I. Herramientas

✓ Aulas

✓ Computadoras

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de actividades

Selección Estudiantes Tutores			
		MP-RA-SET	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Recibe el informe con la cantidad de horas asignadas para brindar tutorías durante el semestre.	Orientación y Psicología	
2	Redacte en su computadora un comunicado con las horas asignadas para tutorías durante el semestre	Orientación y Psicología	
3	Envíe comunicado con las horas asignadas para las tutorías	Orientación y Psicología	
4	Recibe y guarde la información	Escuela de Ciencias Exactas	
5	Envíe información recibida a los profesores de los cursos para los	Escuela de Ciencias	

	que se brindan tutorías (matemáticas y demás)	Exactas	
6	Recibe y comunice a los estudiantes sobre oportunidad de brindar tutorías.	Profesor del curso	
7	Entregue documento en físico para que los interesados en ello brinden la información que se solicita.	Profesor del curso	
8	Recibe y decide si le gustaría o no ser estudiante tutor Si continúe con el proceso, No: Fin del procedimiento	Estudiante regular	
9	Confirme la aceptación de la tutoría y entregue documento con datos solicitados.	Estudiante Tutor	
10	Recibe y envía documento con los estudiantes postulados para brindar tutorías con la información solicitada	Profesor del curso	
11	Observe, contabilice cuantos estudiantes son en total los postulados y verifique demás aspectos necesarios	Orientación y Psicología	
12	Analice la base de datos con el historial académico de cada uno de los estudiantes postulados.	Orientación y Psicología	

13	Envíe correo a los estudiantes postulados convocando a reunión de manera individual con cada uno de ellos	Orientación y Psicología	
14	Recibe, confirme hora y fecha de la reunión	Estudiante Tutor	
15	Asiste a la reunión	Estudiante Tutor	
16	Recopile los datos obtenidos y define cuáles serán los estudiantes tutores para el semestre y de cuales cursos.	Orientación y Psicología	
17	Envíe correo con la lista oficial de los tutores y comunique a los estudiantes que han sido seleccionados.	Orientación Y Psicología	
18	Recibe y archive la lista con los datos requeridos para poder realizar los pagos al final de cada mes.	VIESA, Cartago	
19	Envíe la confirmación de la recepción de la información y comprobación de que los datos están correctos.	VIESA, Cartago	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
<p>Propósito (¿Qué?)</p>	<p>Se enfoca en la búsqueda y selección de los estudiantes regulares con las competencias idóneas para brindar tutorías a estudiantes que así lo requieran en la Sede.</p>	<p>En este procedimiento se podría eliminar el primer paso del mismo dado que se puede unificar y empezar en el paso dos, dado que es una acción simultánea que se puede hacer perfectamente en un solo paso.</p>
<p>Lugar (¿Dónde?)</p>	<p>Se realiza en la oficina de Orientación y Psicología en la Sede San Carlos, además de que algunos aspectos se manejan por medio de la red en comunicación con la Sede de Cartago.</p>	<p>Sería recomendable cambiar el área en donde se realizan las reuniones (oficina de orientación y psicología), dado que la oficina pasa muy ocupada con personas entrando y saliendo y resulta muy complicado, se sugiere realizar la reunión apartando un aula o un mini auditorio solo para esa actividad y con todos los postulados a tutorías.</p>

<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>El mismo se realiza al inicio de cada semestre lectivo, debido a que surge la necesidad de brindar tutorías y por ende de seleccionar quienes serán los estudiantes tutores, realizado en conjunto según las fechas del calendario institucional.</p>	<p>Por lo tanto no resulta necesario reordenar la sucesión de las actividades.</p>
<p>Persona (¿Quien/Quienes?)</p>	<p>El encargado del procedimiento son los funcionarios que laboran en el área de Orientación y Psicología en la Sede, aunque de igual forma toman parte en el mismo, el estudiante tutor, así como algunos miembros del VIESA (Cartago)</p>	<p>No es necesario que otros funcionarios se hagan cargo del procedimiento.</p>
	<p>Se realiza con la necesidad que surge de brindar tutorías durante cada semestre, una vez que la Sede de Cartago</p>	<p>El procedimiento mismo se podría simplificar delegando la función de determinar cuántos tutores se pueden escoger</p>

<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>asigne las horas que le corresponden a San Carlos, para brindar tutorías se podrá saber cuántos tutores se pueden seleccionar para el semestre en el que se encuentre. Se realiza así porque la sede central en la actualidad es la asigna la cantidad de horas destinadas para ello</p>	<p>para la Sede, a la Sede misma, además al eliminar el paso uno como se indica en este mismo cuadro de análisis se puede optimizar un poco más el procedimiento.</p>
-------------------------------	---	---

M. Anexos

N/A

4.2.10. Procedimiento Nº 10 Identificación de Tutorías Necesarias por Impartir y Cantidad de Grupos

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-RA-TYG	162-170
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Identificación Tutorías Necesarias por Impartir y Cantidad de Grupos		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	162
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	163
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	163
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	163
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENT	163
F. DOCUMENTOS INTERNOS	163
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	164
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES	164
I. HERRAMIENTAS	164
J. CONCEPTOS	164
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	165
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	168
M. ANEXOS	170

A. Introducción

El desarrollo de este proceso se complementa con la selección de los estudiantes tutores, el proceso se desarrolla en busca de las necesidades de los estudiantes en determinados cursos (Matemáticas, Física y demás) dado que presentan dificultades a nivel académico, por lo cual se requiere el apoyo de los tutores en reforzar la materia

vista en el curso ayudando en el proceso de aprendizaje de los estudiantes regulares de la institución que requieran de esta ayuda.

B. Objetivo del Procedimiento

Identificar los cursos en los cuales se requieren impartir tutorías, para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante regular.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Únicamente para estudiantes regulares de la Sede.
- ✓ Específicamente dirigido a estudiantes RN o RN2 en los diferentes cursos de Matemáticas, y demás cursos que lo requieran.
- ✓ Que el estudiante muestre el interés en recibir las tutorías.
- ✓ El profesor del curso debe informar sobre la posibilidad de que se brinden tutorías en caso de que el estudiante si lo desea y se encuentra en condiciones pueda asistir.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Profesores de la Escuela de Ciencias Exactas
- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Estudiantes regulares

F. Documentos Internos

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Listado de personas interesadas en las tutorías

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones Computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Internet
- ✓ Tec Digital

I. Herramientas

- ✓ Aulas
- ✓ Computadoras

J. Conceptos

RN: Lo mismo simboliza que un estudiante ha reprobado determinado curso en una ocasión.

RN2: En este caso lo que se simboliza es que el estudiante ha reprobado un mismo curso en dos ocasiones.

K. Descripción de Actividades

Identificación de Tutorías Necesarias por Impartir y Cantidad de Grupos			
		MP-RA-TYG	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Envíe comunicado con las horas asignadas para tutorías	Orientación y Psicología	
2	Recibe y archive la información	Escuela de Ciencias Exactas	
3	Envíe información recibida a los profesores de los cursos	Escuela de Ciencias Exactas	
4	Recibe y comunique a los estudiantes sobre oportunidad de asistir a tutorías.	Profesor del curso	
5	Indique los requerimientos necesarios para poder optar por asistir a tutorías.	Profesor del curso	

6	Entregue documento, para que los interesados brinden la información que se solicita.	Orientación y Psicología	
7	Recibe y llene el documento con los datos que se requieren, si es de su interés	Estudiante regular	
8	Entregue el documento	Estudiante regular	
9	Recibe y entregue el documento a los encargados de orientación y psicología	Profesor del curso	
10	Recibe y guarde los datos recolectados y la cantidad de estudiantes enlistados	Escuela de Ciencias Exactas	
11	Ingresa el documento a su computadora y envíe la lista con los datos de los estudiantes	Escuela de Ciencias Exactas	
12	Una vez que recibe, clasifique a los estudiantes en condición RN o RN2 con los estudiantes en dicha condición	Orientación y Psicología	
13	Elabore listado con los estudiantes prioritarios (RN o RN2) y contabilice la totalidad de todos los estudiantes interesados	Orientación y Psicología	

14	Inscribe a los estudiantes prioritarios en el programa de RAMA de forma automática y luego los demás estudiantes interesados	Orientación y Psicología	
15	Envíe documento con los tutores disponibles, el horario y las aulas en las cuales se impartirán las tutorías durante el semestre	Orientación y Psicología	
16	Recibe y coloque cual es el horario de mayor preferencia y nombre del curso y envíe su respuesta	Estudiante Regular	
17	Agrupe a los estudiantes con los mismos cursos, horarios y elabora las listas oficiales	Orientación y Psicología	
18	Envíe la lista oficial con los estudiantes “matriculados”	Orientación Y Psicología	
19	Recibe y guarde la lista, para tenerla durante todo el semestre	Estudiante regular	
20	Elabore un afiche e imprime el mismo y distribuye en las diferentes pizarras informativas en la institución	Orientación Y Psicología	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
<p>Propósito (¿Qué?)</p>	<p>Lograr identificar los cursos para los cuales se requieren impartir tutorías para reforzar la enseñanza al estudiante regular, así como la cantidad de grupos que surgen para cada curso en particular. Es necesario para los estudiantes en condición RN/RN2 en cursos de matemática que es más común.</p>	<p>No hay observaciones en este apartado</p>
<p>Lugar (¿Dónde?)</p>	<p>El desarrollo del procedimiento se da en las oficinas del área de orientación y psicología en la Sede, dado que se encuentra los funcionarios respectivos del área. Y termina por desempeñarse en las</p>	<p>No se recomienda realizar cambios con respecto al área donde se ejecuta</p>

	aulas donde se imparten las tutorías.	
Sucesión (¿Cuándo?)	En si no hay fecha establecida para ello en el calendario institucional, pero si se debe ejecutar el inicio de cada semestre luego de que se asignen las horas disponibles para tutorías dado que estos procedimientos van de la mano por lo cual se deben realizar de manera consecutiva cada inicio de semestre.	El cambio en la sucesión de las actividades que se puede realizar es el de primero enviar los horarios disponibles de los tutores, y luego de ello se pueden realizar las demás actividades, dado que de esta forma se pueden eliminar algunos pasos al ya conocer el horario de los tutores, agilizando así el proceso.
Persona (¿Quien/Quienes?)	Los encargados del mismo son los funcionarios del área de orientación y psicología pero en él también se involucran de alguna manera profesores de cursos y los mismos estudiantes tutores, quienes ayudan en el	No es necesario cambiar a las personas que ejecutan el procedimiento.

	mismo bajo la dirección de los funcionarios de orientación y psicología.	
Medios (¿Cómo?)	Este procedimiento se realiza por medio de la necesidad que surge en que se impartan tutorías para determinados cursos en los cuales hay estudiantes en condición RN, RN2 o que presentan deficiencias y requieren de las tutorías para poder mejorar. Por ende surge la necesidad cada semestre de identificar cuales tutorías se impartirán y cuantas personas son las que requieren este beneficio.	Al realizar el cambio recomendado en la sucesión de las actividades, se puede simplificar el procedimiento en si, por lo cual se optimizaría y provocaría un mejor aprovechamiento de tiempo, y desarrollo de las actividades.

M. Anexos

N/A

Procedimientos en el Área de Seguimiento Psicoeducativo

4.2.11. Procedimiento Nº 11 Estimulación al Logro Estudiantil

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-SP-LE	172-181
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Estimulación al Logro Estudiantil		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	172
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	173
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	173
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	173
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	173
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	173
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	173
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES	174
I. HERRAMIENTAS	174
J. CONCEPTOS	174
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	175
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	179
M. ANEXOS	181

A. Introducción

El proceso de estimulación al logro estudiantil es un procedimiento que permite reconocer el esfuerzo y destacar el desempeño académico exitoso del estudiante en la Institución. Se identifica a los 3 primeros estudiantes de cada carrera, con notas superiores a 90 en su el promedio ponderado de cada semestre. Esto tomando en cuenta la cantidad mínima de créditos. El proceso se realiza cada inicio de semestre y

se toman en consideración el rendimiento académico obtenido en el semestre inmediato anterior al que se encuentre el o la estudiante en la actualidad.

B. Objetivo del Procedimiento

Reconocer un rendimiento académico destacado de los estudiantes regulares de la Sede.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Ser estudiante regular de la Sede San Carlos del Tecnológico de Costa Rica.
- ✓ Haber llevado en el semestre anterior el mínimo de créditos admitidos para poder ser tomado en cuenta.
- ✓ Haber obtenido un promedio ponderado igual o superior a 90 en el semestre anterior.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ En el área de Admisión y Registro, la persona encargada del rendimiento académico.
- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Estudiantes regulares de la Sede San Carlos.

F. Documentos Internos

- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Historial académico del estudiante

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones Computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Internet
- ✓ Plataforma de información del TEC

I. Herramientas

- ✓ Computadoras
- ✓ Impresora
- ✓ Hojas bond

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de Actividades

Estimulación al Logro Estudiantil			
		MP-SP-LE	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Envíe la solicitud de rendimiento académico de los estudiantes por carrera	Orientación y Psicología	
2	Recibe e ingrese a la base de datos	Encargado/a de rendimiento académico	
3	Revise historial académico de los estudiantes, clasificados por su carrera	Encargado/a de rendimiento académico	
4	Seleccione a los estudiantes con notas superiores o iguales a 90 y elabore las listas de estudiantes por carreras	Encargado/a de rendimiento académico	

5	Envíe las respectivas listas de estudiantes con sus promedios divididas por carreras	Encargado/a de rendimiento académico	
6	Recibe y descargue la listas recibidas	Orientación y Psicología	
7	Analice cada una de las listas de estudiantes recibidas clasificados por su carrera	Orientación y Psicología	
8	Seleccione a los estudiantes que cumplieron con el número mínimo de créditos respectivos Si: continúe con el paso siguiente, No: Termina el procedimiento	Orientación y Psicología	
9	Elabore un filtro y seleccione a los tres primeros estudiantes por carrera con los promedios ponderados más altos.	Orientación y Psicología	
10	Elabore un documento con los nombres completos, carné, los promedios ponderados y la carrera a la que pertenece. Si alguna carrera no cuenta con estudiantes con estas notas no se incluyen.	Orientación y Psicología	
11	Guarde el documento	Orientación y Psicología	
12	Envíe el documento por correo electrónico a las diferentes	Orientación y Psicología	

	escuelas de las carreras en la Institución.		
13	Recibe y guarde el documento	Escuela de cada carrera de la Sede	
14	Desde su computador, imprime el número de copias a utilizar (dado que puede variar)	Orientación y Psicología	
15	Entregue los documentos impresos	Orientación y Psicología	
16	Recibe los documentos y adjúntelos en las diferentes pizarras informativas de la sede	Estudiante Asistente	
17	Ingrese el documento en la base de datos del TEC-SSC	Encargado de rendimiento académico	
18	Elabore una publicación por medio de Redes Sociales en los diferentes grupos de estos pertenecientes a la sede, y por medio de correo electrónico	Encargado de rendimiento académico	
19	Envíe el documento a las diferentes escuelas	Encargado de rendimiento académico	

20	Recibe y comparte el documento en los grupos exclusivos de su escuela en la Sede	Orientación y Psicología	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (¿Qué?)	<p>Reconocerle al estudiante con un rendimiento académico destacado en la Sede, el esfuerzo y dedicación que ha tenido a lo largo del semestre anterior al que se encuentra actualmente. Independientemente de la carrera que estudie.</p>	<p>No se considera realizar modificaciones en cuanto a las actividades que se realizan.</p>
Lugar (¿Dónde?)	<p>El proceso se ejecuta en las oficinas de Orientación y Psicología del Departamento de DEVESA en la Sede San Carlos, la mayoría de los datos se manejan por medio de la computadora, al final del proceso se utiliza un documento impreso que se coloca en las pizarras</p>	<p>No se recomienda cambiar el lugar donde se realiza el procedimiento dado que en el mismo se tiene acceso a lo necesario para ejecutar el mismo de forma más rápida, además se tienen los recursos necesarios para desarrollo de la mejor manera que corresponde.</p>

	informativas en la sede.	
Sucesión (¿Cuándo?)	<p>En si el procedimiento no tiene una fecha específica de realización, pero si se realiza cada semestre, de preferencia y por lo general se realiza en las primeras 6 semanas lectivas en el transcurso de ellas se puede ejecutar, dado que en el primer semestre a diferencia del segundo, se deben realizar más labores al inicio del mismo debido al ingreso y recibimiento de los nuevos estudiantes por lo cual varia su fecha de ejecución.</p>	<p>Se recomienda establecer una fecha fija de cuando debería ejecutarse el procedimiento, independientemente de estar en el primer o segundo semestre, considerando las distintas actividades que se realizan al inicio de cada semestre se puede establecer una fecha para la realización del mismo, permitiendo así mayor orden y organización.</p>
Persona (¿Quien/Quienes?)	<p>Las personas encargadas del procedimiento son los funcionarios del área de Orientación y Psicología con la colaboración de la persona encargada del</p>	<p>No se recomienda cambiar a las personas que ejecutan el procedimiento dado que los mismos tienen la información de forma a primera mano</p>

	rendimiento académico en el área de Admisión y Registro, todo esto en el Departamento de DEVESA en la Sede San Carlos.	dado que se desempeñan en el mismo departamento, por lo cual si cambiara se podría generar mayor demora y atrasos en el mismo.
Medios (¿Cómo?)	El procedimiento se realiza como forma de reconocerles a los estudiantes con un rendimiento académico excelente, su esfuerzo y dedicación en la institución, nombrando así a los tres primeros promedios de cada carrera durante cada semestre siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos.	No se requiere realizar simplificación alguna en el procedimiento.

M. Anexos

N/A

4.2.12. Procedimiento N° 12 Apoyo Psicoeducativo

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-SP-AP	182-191
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Apoyo Psicoeducativo		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	182
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	183
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	183
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	183
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	183
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	183
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	183
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES	184
I. HERRAMIENTAS	184
J. CONCEPTOS	184
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	185
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	189
M. ANEXOS	191

A. Introducción

El proceso de apoyo psicoeducativo es un proceso que pretende apoyar al estudiante en las diversas situaciones que se le puedan presentar durante su permanencia en la Institución. Por lo general se indagan diferentes situaciones asociadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje, o bien situaciones personales y familiares que se encuentren afectando la estabilidad emocional del estudiante. Este proceso se trabaja en coordinación con el área de trabajo social, en donde en algunas ocasiones las

funcionarias(os) de trabajo social identifican los casos, o bien desde el área de orientación y psicología donde los mismos(as) estudiantes solicitan el apoyo. En escasas ocasiones también son referidos(as) por docentes regulares de la sede.

B. Objetivo del Procedimiento

Brindarle seguimiento y apoyo psicoeducativo al estudiante, en busca de un mejoramiento de su rendimiento académico.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Debe ser estudiante regular
- ✓ Que el estudiante mantenga un promedio ponderado inferior o igual a 70 de forma repetitiva.
- ✓ Estudiante que repita más de dos veces una curso
- ✓ Estudiantes que ya han hecho uso de sus concesiones
- ✓ El estudiante tienen la obligación de ir a tutorías

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Estudiantes tutores
- ✓ Funcionarios del área de Trabajo Social

F. Documentos Internos

- ✓ Informe Psicoeducativo

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones Computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Tec Digital

I. Herramientas

- ✓ Computadora
- ✓ Impresora

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de Actividades

Apoyo Psicoeducativo			
		MP-SP-AP	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Comunique o informe al área de Orientación y Psicología la identificación de un caso que requiere este tipo de atención	Trabajo Social	
2	Actualice el expediente del estudiante involucrado en la situación	Trabajo Social	
3	Realice una valoración, a criterio personal sobre la situación en específico	Orientación y Psicología	
4	Ingrese los datos del estudiante en la base de datos disponible en Excel	Orientación y Psicología	
5	Actualice el perfil del estudiante en dicha base de datos	Orientación y Psicología	

6	Convoque a reunión al estudiante en cuestión	Orientación y Psicología	
7	Recibe convocatoria y responde el día de mayor conveniencia	Estudiante regular	
8	Confirme y establece la reunión para el día acordado	Orientación y Psicología	
9	Realice la reunión	Orientación y Psicología	
10	Elabore el informe psicoeducativo	Orientación y Psicología	
11	Envíe el informe psicoeducativo	Orientación y Psicología	
12	Recibe descargue el informe y analice, al final archive el mismo	Trabajo Social	
13	Indique al estudiante que debe asistir a las tutorías de forma obligatoria	Orientación y Psicología	
14	Si identifica si hay o no tutor para determinado curso que se requiere. Si: En caso de que si haya tutor se dirige al paso #19 No: De no haber tutor para el curso en específico, se debe	Orientación y Psicología	

	continuar con el paso siguiente para buscar un tutor		
15	Envíe la información de la falta de tutor a la escuela a la que pertenece el curso en el cual el estudiante presenta problemas	Orientación y Psicología	
16	Recibe y analice la situación, busque un estudiante que brinde la tutoría	Escuela a la cual pertenece el curso	
17	Responde la solicitud y comunique si hay estudiantes que puedan brindar esa colaboración	Escuela a la cual pertenece el curso	
18	Comuníquese con el o los posibles estudiantes en brindar las tutorías y seleccione a uno para la misma	Orientación Y Psicología	
19	Envíe un correo electrónico al estudiante que requiere de la tutoría y comuníquelo acerca de la situación sobre el tutor	Orientación Y Psicología	
20	Brinde el seguimiento respectivo durante el semestre sobre la situación del estudiante que requiere la situación	Orientación Y Psicología	
21	Elabore el informe al final del semestre sobre el avance o lo concluido al final del semestre con el estudiante	Orientación Y Psicología	

22	Archive el informe	Orientación Y Psicología	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (¿Qué?)	<p>El mismo es el de brindarle seguimiento y apoyo al estudiante que se identifique en esta situación, en busca de un mejor rendimiento académico y comprensión del curso o los cursos en cuestión. Es decir lo que se busca es brindarles el apoyo respectivo a los estudiantes que dentro de esta categoría lo requieran.</p>	
Lugar (¿Dónde?)	<p>El proceso se realiza en las oficinas de orientación y psicología de la Sede, aunque la mayor parte del procedimiento se maneja por medio de computadoras, enviando y recibiendo archivos ya sea de trabajo social o con la escuela a la cual</p>	<p>No se recomienda el cambiar el lugar en donde se realiza, dado que se puede manejar sin inconvenientes por medio de la red.</p>

	pertenece el curso.	
Sucesión (¿Cuándo?)	El procedimiento se realiza en el momento en el que se identifique un estudiante o varios con necesidad de requerir apoyo psicoeducativo, es decir no se tiene un momento establecido para el mismo pero si se está anuente en el momento que sea necesario aplicar el procedimiento mismo.	No es necesario reordenar la sucesión de las actividades presentes en el procedimiento.
Persona (¿Quién/Quiénes?)	El personal encargado del procedimiento, son los funcionarios del área de orientación y psicología, pero reciben la colaboración en algunas actividades por parte de trabajo social y los profesores de algunos cursos en específico.	No se recomienda cambiar al personal encargado del procedimiento.
	El procedimiento se realiza por medio de la necesidad que puede	El procedimiento se puede simplificar u optimizar, solicitándole a la escuela a

<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>surgir en determinado momento de algún estudiante que requiera apoyo psicoeducativo para el cual se le brinde el apoyo necesario con respecto al curso en el cual el estudiante presente los inconvenientes.</p>	<p>la que pertenece el curso, cual podría ser el estudiante tutor para el caso en estudio, dado que la escuela y los profesores conocen de primera mano cuales estudiantes tienen las competencias y destrezas ideales para poder brindar tutorías, en el caso de que orientación y psicología no tenga en ese momento un estudiante que pueda brindar las tutorías.</p>
-------------------------------	---	--

M. Anexos

N/A

4.2.13. Procedimiento Nº 13 Evaluación del Rendimiento Académico

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-SP-RA	192-201
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Evaluación del Rendimiento Académico		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	192
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	193
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	193
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	193
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	193
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	193
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	193
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES	194
I. HERRAMIENTAS	194
J. CONCEPTO.....	194
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	195
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	199
M. ANEXOS	201

A. Introducción

Las evaluaciones pretenden darle seguimiento al proceso académico del estudiante. Se utiliza para ello la Plataforma del TEC Digital, donde se registra este tipo de información de manera consecutiva cada semestre. Allí se identifica tanto la matrícula de cursos impartidos en su carrera, como los resultados obtenidos por cada uno de los(as) estudiantes regulares.

B. Objetivo del Procedimiento

Identificar y brindar apoyo a los estudiantes que presentan necesidades en cuanto al rendimiento académico, en busca de ayudar a lograr un mejor rendimiento académico.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

El área de Orientación y Psicología no posee en si normativas que el estudiante deba cumplir, pero se toman en cuenta las normativas y políticas que posee el TEC en cuanto a rendimiento académico, por ejemplo cumplimiento de créditos y demás.

- ✓ Debe ser estudiante regular
- ✓ Si el estudiante es becado debe cumplir con los requisitos mínimos de créditos (estipulados en la actualidad 12 créditos) matriculados y aprobados
- ✓ El estudiante debe llevar notas superiores o iguales a 70 (con el sistema de redondeo del TEC)

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Estudiantes regular
- ✓ Funcionarios del área de Trabajo Social (Solo para que analice la situación y tome sus propias decisiones, si fuera el caso que el estudiante tenga beca o financiamiento)

F. Documentos Internos

- ✓ Informe Psicoeducativo

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones Computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Base de Datos del TEC

I. Herramientas

- ✓ Computadora

J. Concepto

Rendimiento académico: Básicamente hace referencia a lo que corresponde a la evaluación del conocimiento adquirido en el ámbito escolar, terciario o universitario. En donde un estudiante con un buen nivel académico aquél que obtenga calificaciones tanto en sus exámenes, quiz y demás como en sus notas finales de sus diferentes cursos.

K. Descripción de Actividades

Evaluación del Rendimiento Académico			
		MP-SP-RA	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Asiste a las oficinas del área de Orientación y Psicología para explicar la situación en la que se encuentra	Estudiante regular	
2	Se recibe y conversa con el estudiante	Orientación y Psicología	
3	Explica al funcionario del área la situación en específico	Estudiante Regular	
4	Solicite al estudiante los datos necesarios para poder ingresar al sistema	Orientación y Psicología	
5	Brinda los datos que se le solicitan	Estudiante Regular	

6	Finalice la reunión con el estudiante e informe que se procederá a evaluar su situación	Orientación y Psicología	
7	Ingrese al sistema con los datos solicitados al estudiante	Orientación y Psicología	
8	Analice el perfil del estudiante, para verificar los cursos o el curso en el cual presenta problemas e igualmente como se encuentran con respecto a la maya curricular y comprobar lo informado por el mismo.	Orientación y Psicología	
9	Con lo analizado, realice una valoración desde diferentes aspectos (académico, personal del estudiante, y demás)	Orientación y Psicología	
10	Verifique si el estudiante ya tiene un expediente Psicoeducativo No: continúe con el proceso , Si: avance al paso #12	Orientación y Psicología	
11	Elabore un expediente psicoeducativo para el estudiante	Orientación y Psicología	
12	Elabore el informe psicoeducativo con respecto a la situación analizada del estudiante	Orientación y Psicología	

13	Saque un par de copias una vez terminado el informe psicoeducativo	Orientación y Psicología	
14	Archive en el expediente del estudiante una de las copias del informe y guarde el expediente	Orientación y Psicología	
15	Envíe la otra copia del informe al encargado/a del área de Trabajo Social	Orientación y Psicología	
16	Recibe el informe y analice el mismo	Trabajo Social	
17	Verifica si tiene un expediente del estudiante No: continúe con el proceso , Si: avance al paso #19	Trabajo Social	
18	Elabore un expediente para el estudiante	Trabajo Social	
19	Archive la copia del informe psicoeducativo del estudiante en su expediente	Trabajo Social	
20	Convoque al estudiante a que asista a las oficinas del área	Orientación Y Psicología	
21	Brinde las recomendaciones necesarias y conclusiones que	Orientación Y Psicología	

	obtuvo del análisis elaborado del informe del estudiante		
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (¿Qué?)	El procedimiento se consiste en identificar y brindar apoyo a los estudiantes que presentan necesidades en cuanto al rendimiento académico, en busca de ayudar a lograr un mejor rendimiento académico.	No hay recomendaciones en este aspecto.
Lugar (¿Dónde?)	El proceso se realiza en las oficinas de orientación y psicología de la Sede, en donde se conversa con el estudiante y se elabora la evaluación al respecto sobre la situación misma.	No se recomienda el cambiar el lugar en donde se realiza, dado que se puede desempeñar sin problemas en el área destinada.
Sucesión (¿Cuándo?)	El procedimiento se realiza en el momento en el que se identifique un estudiante o varios con necesidad en cuanto al rendimiento académico, debido a que presentan problemas ya sea en uno	No es necesario reordenar la sucesión de las actividades presentes en el procedimiento.

	o varios cursos por lo cual pueden tener problemas con respecto a becas y demás por lo cual deben mejorar en esta condición.	
Persona (¿Quien/Quienes?)	El personal encargado del procedimiento, son los funcionarios del área de orientación y psicología, debido a que es el personal indicado para el desarrollo de este procedimiento.	No se recomienda cambiar al personal encargado del procedimiento.
Medios (¿Cómo?)	El procedimiento se realiza por medio de la necesidad que puede surgir en determinado momento de algún estudiante que requiera apoyo, debido a que presenta problemas de rendimiento académico en uno o varios cursos, por lo cual necesita apoyo para lograr superar y mejorar en el desempeño mostrado a	

	nivel académico.	
--	------------------	--

M. Anexos

N/A

4.2.14. Procedimiento Nº 14 Uso de Tercera Concesión

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-SP-TC	202-210
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Uso Tercera Concesión		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología en conjunto con Trabajo Social	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	202
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	203
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	203
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	203
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	203
F. DOCUMENTOS INTERNOS	203
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	204
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	204
I. HERRAMIENTAS	204
J. CONCEPTOS	204
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	205
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	208
M. ANEXOS	210

A. Introducción

El derecho de los estudiantes del TEC a usar concesiones es un beneficio que se les otorga a los estudiantes con algún tipo de beca (Beca Mauricio Campos, Beca Préstamo y demás). Esto en caso de no cumplir en algún semestre con los requisitos mínimos en cuanto a carga académica y el rendimiento académico (12 créditos c/u en la actualidad). El estudiante tiene derecho a utilizar dos concesiones de forma automática; es decir de no cumplir con los requisitos mínimos de carga o rendimiento,

se le aplica automáticamente la concesión, para que no pierda la ayuda económica que recibe. En caso de que el estudiante hubiese utilizado ambas concesiones y requiera de una tercera, esta se le puede otorgar pero se requiere hacer un estudio previo al estudiante antes de poder aplicarla. Es decir analizar las razones por las que ha necesitado todas las concesiones y otros aspectos a evaluar.

B. Objetivo del Procedimiento

Ayudar a mantener la ayuda económica al estudiante regular para que pueda continuar con sus estudios.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Que sea estudiante con algún tipo ayuda económica (beca Mauricio Campos, beca-prestamo)
- ✓ Que se determine por medio del análisis realizado que en realidad el estudiante merece el uso de la tercera concesión.
- ✓ El estudiante se comprometa a salir adelante y a no llegar a la situación de perder la ayuda económica que se le brinda.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Estudiantes regulares que requieran este beneficio
- ✓ Funcionarios del área de Trabajo Social

F. Documentos Internos

- ✓ Correos internos

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Internet
- ✓ Tec Digital

I. Herramientas

- ✓ Computadoras
- ✓ Impresora

J. Conceptos

Concesión: “La concesión es el título que otorga a una persona, física o jurídica, el derecho al uso y disfrute o aprovechamiento privativo y temporal de un bien o derecho”. Por lo cual en este sentido conlleva lo que es que se otorgue el derecho a continuar durante un semestre más con la ayuda económica que cuenta en la actualidad el estudiante que lo solicite.

K. Descripción de Actividades

Uso Tercera Concesión			
			
MP-SP-TC			
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Realice la solicitud de manera verbal sobre el uso de la tercera concesión	Estudiante Regular	
2	Reciba solicitud e indique que debe elaborar un documento y entregarlo en el área de Orientación y Psicología	Trabajo Social	
3	Elabore un documento explicando la situación de su solicitud	Estudiante Regular	
4	Imprime el documento con un par de copias del mismo	Estudiante Regular	
5	Entregue el documento a los encargados del área de orientación y psicología	Estudiante Regular	
6	Recibe el documento y archiva el mismo	Orientación y Psicología	
7	Ingresa a la base de datos y observe el historial académico del estudiante y analice el documento que el estudiante entregó	Orientación y Psicología	

8	Convoque al estudiante a que asista a las oficinas del DEVESA en la Sede (área Orientación y Psicología)	Orientación y Psicología	
9	Asiste a la convocatoria, a que se realice la charla con el/la funcionaria/o de orientación y psicología	Estudiante Regular	
10	Una vez finalizada, elabore un documento con los datos obtenidos en la reunión	Orientación y Psicología	
11	Envíe el documento vía Dropbox, Drive o correo electrónico (el que considere mejor)	Orientación y Psicología	
12	Recibe el documento y guarde el mismo	Trabajo Social	
13	Analice los resultados y conclusiones obtenidas de parte de orientación y psicología	Trabajo Social	
14	Decide si acepta la solicitud que realizó el estudiante acerca del uso de la tercera concesión. Si: Continúa el procedimiento, No: Termina el procedimiento	Trabajo Social	
15	Contacte con el estudiante e indique que debe asistir a las oficinas de trabajo social	Trabajo Social	
16	Asiste a la convocatoria	Estudiante Regular	
17	Informe que la solicitud ha sido aceptada y el compromiso que	Trabajo Social	

	debe asumir el estudiante en esta condición		
18	Ingrese a la base de datos y actualice el expediente del estudiante	Trabajo Social	
19	Envíe el documento al área de residencias, en caso de que pertenezca a este programa Si: Continúe el procedimiento, No: Fin del procedimiento	Trabajo Social	
20	Recibe y guarde el documento	Trabajo Social	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (¿Qué?)	El proceso se destina a tratar de mantener la ayuda económica que recibe el estudiante regular, para que pueda continuar con sus estudios sin alguna interrupción por falta de recursos económicos, elaborando un análisis de la situación misma.	Este proceso se puede optar por eliminar la primera actividad que se ejecuta en el mismo dado que el proceso mismo puede dar inicio en la segunda actividad lo cual puede hacer el proceso un poco más rápido.
Lugar (¿Dónde?)	El proceso se lleva a cabo en las oficinas del departamento de DEVESA, dado que el estudiante debe asistir tanto a las oficinas de trabajo social así como de orientación y psicología.	No se recomienda cambiar la zona en donde se ejecuta el procedimiento dado que es el lugar idóneo para la ejecución del mismo.
	El procedimiento no tiene una fecha específica en el cual se ejecute, dado que no se puede predecir de	Por lo cual no es necesario cambiar la sucesión de las actividades del procedimiento.

<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>forma exacta cuando algún estudiante tenga o quiera realizar el procedimiento para optar porque se le apruebe la tercera concesión, por lo cual se debe estar anuente para el momento en el que se presente la necesidad de emplear el procedimiento.</p>	
<p>Persona (¿Quien/Quienes?)</p>	<p>El personal de orientación y psicología es el encargado del procedimiento, pero se recibe la colaboración del área de Trabajo Social dado que el proceso influye en lo que es la ayuda económica del estudiante por ende en el mismo se entrelaza un poco con Trabajo Social, quien es que otorgo dicho beneficio económico.</p>	<p>No se recomienda cambiar los funcionarios que desempeñan el procedimiento dado que específicamente ellos son los que deben encargarse del procedimiento mismo.</p>

<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>El procedimiento surge a través del momento en el que algún estudiante regular de la Sede, solicite hacer uso de la tercera concesión debido ya sea a un problema de rendimiento o carga académica, el cual ocasione que pueda perder la ayuda económica que recibe por lo cual se ve en la necesidad de solicitar la tercera concesión.</p>	<p>No se denota necesario el cambiar la sucesión de las actividades.</p>
-------------------------------	---	--

M. Anexos

N/A

**Procedimientos en el Área Programa de
Servicios para estudiantes con
Necesidades Educativas Especiales
(PSDE)**

4.2.15. Procedimiento Nº 15 Solicitud Adecuación Curricular

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-PSDE-AC	212-224
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Solicitud Adecuación Curricular		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	212
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	213
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	213
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	213
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	213
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	213
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	214
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	214
I. HERRAMIENTAS	214
J. CONCEPTOS	214
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	216
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	221
M. ANEXOS	224

A. Introducción

El solicitar adecuación curricular es un derecho al que puede acceder el(a) estudiante regular que así lo requiera. El proceso de solicitud se puede presentar de dos formas: Cuando el estudiante indica haberla tenido durante el colegio u escuela.

Cuando el estudiante reporta que necesita adecuación curricular durante su permanencia en la Institución.

B. Objetivo del Procedimiento

Brindarle condiciones de igualdad a todos y todas las estudiantes de la sede y favorecer que los estudiantes aprovechen al máximo la experiencia universitaria.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Ser estudiante regular de la sede.
- ✓ Políticas a nivel nacional relacionadas con la atención educativa especial (Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial).
- ✓ Normativas internas del TEC para el programa PSDE

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Estudiantes
- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Profesores de la Sede
- ✓ Funcionarios en general de la Sede

F. Documentos Internos

- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Formulario de solicitud de adecuación **Anexos**
- ✓ Boleta de recomendaciones para el docente
- ✓ Boleta de recomendaciones para el estudiante
- ✓ Contrato de compromiso para estudiantes
- ✓ Ficha de información del estudiante

- ✓ Minuta de reuniones y comité de apoyo

G. Documentos Externos

- ✓ Carta o documento de colegio
- ✓ Constancia
- ✓ Boleta de recomendación

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Internet
- ✓ Bases de datos del TEC

I. Herramientas

- ✓ Aulas
- ✓ Computadoras
- ✓ Impresora
- ✓ Hojas bond

J. Conceptos

- ✓ **PSDE:** Programa de Servicios para estudiantes con Necesidades Educativas Especiales
- ✓ **Adecuación Significativa:** Este tipo de adecuaciones son dirigidas a estudiantes (en el caso de la educación) con alguna discapacidad cognitiva, defectos visuales, , problemas auditivos, para escribir, silla de ruedas, zurdo, dislalia (que son problemas para articular las palabras) problemas con cálculos numéricos. En donde consisten en la eliminación de contenidos y objetivos generales, considerados básicos en las asignaturas, con la implicación en la evaluación.

Requiere de un análisis exhaustivo, algunos ejemplos tipos de parálisis, síndrome de Down, y demás.

- ✓ **Adecuación no significativa:** Las adecuaciones no significativas en el nivel psicológico no implican discapacidad mental, cognitiva, no tiene una necesidad mental, son problemas como de atención, memorización, o algún tipo de ayuda, situaciones cotidianas en un aula, sin mucho problema y que puede ser tratada por el profesor de la clase, es decir no requiere la ayuda especial de un profesional en ese ámbito. Se refieren a las acciones que el docente debe acoplar para la comprensión del estudiante.
- ✓ **Adecuaciones de acceso:** Este tipo de adecuación tiene que ver más que todo con infraestructura, discapacidad física o sensorial.

K. Descripción de Actividades

Solicitud de Adecuación Curricular			
		MP-PSDE-AC	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Realice la solicitud de adecuación en la oficina de Orientación y Psicología	Estudiante Regular	
2	Entrega la boleta de solicitud de ingreso al programa de necesidades educativas.	Orientación y Psicología	
3	Llene la solicitud con la información requerida (aquí se indica si se recibió adecuación durante el colegio) y entregue	Estudiante Regular	
4	Recibe y analice a solicitud	Orientación y Psicología	

5	Identifique si el estudiante tenía adecuación durante el colegio Sí: continúe con el proceso, No: Continúe con el paso #9	Orientación y Psicología	
6	Solicite una carta o constancia que compruebe la veracidad de la información	Estudiante Regular	
7	Por ende debe solicitar una constancia de la adecuación que recibía durante el colegio	Estudiante Regular	
8	Recibe la solicitud prepare el documento y entregue el mismo al estudiante	Colegio procedencia	
9	Recibe y entregue la constancia que compruebe la veracidad de la información suministrada anteriormente	Estudiante Regular	
10	Procede al análisis de la solicitud y la entrega de una ficha de identificación al PSDE	Orientación y Psicología	
11	Complete la ficha de PSDE con la información solicitada y entregue la misma	Estudiante Regular	
12	Archive el documento y entregue el cuestionario de valoración de	Orientación y Psicología	

	necesidades educativas		
13	Llene el cuestionario con la información solicitada y entregue el mismo	Estudiante Regular	
14	Archive el documento y analice la información del estudiante	Orientación y Psicología	
15	Elabore y entregue la respectiva boleta de recomendación sobre la solicitud del estudiante	Orientación y Psicología	
16	Analice la boleta recibida	Profesor del curso	
17	Con base en lo analizado, indique si tiene alguna sugerencia al respecto, sino únicamente guarde la boleta de recomendación. Si: Continúe con el proceso, No: Avance al paso #19	Profesor del curso	
18	Analice cual es la sugerencia y hable con el profesor para tomar una decisión con respecto a la misma	Orientación y Psicología	
19	De por aprobada la solicitud	Orientación y Psicología	
20	Comunique al estudiante la aprobación de solicitud	Orientación y Psicología	

21	Elabore reporte con el total de adecuaciones e información requerida para enviar a Cartago	Orientación y Psicología	
22	Analice y guarde los reportes recibidos desde la sede San Carlos.	VIESA, Cartago	
23	Realice una evaluación a mitad del semestre, para verificar si hay problemas con lo establecido para la adecuación del estudiante Si: Continúe con el proceso, No: Avance al proceso #28	Orientación y Psicología	
24	Convoque a reunión al profesor que no está cumpliendo a cabalidad lo acordado	Orientación Y Psicología	
25	Asista a la reunión	Profesor del Curso	
26	En la reunión busque la mejor manera de solucionar el problema y concuerde con el profesor sobre ello	Profesor del curso	
27	Verifique durante el transcurso de las semanas que todo marche de la mejor manera	Orientación Y Psicología	
28	Elabore un análisis e informe al final del semestre sobre las diferentes adecuaciones que se tenían durante el semestre	Orientación Y Psicología	

Fin del Procedimiento

Elaboró: Kevin Bermúdez García

Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco

Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
<p>Propósito (¿Qué?)</p>	<p>Consiste en brindarle condiciones de igualdad a todos y todas las estudiantes de la Sede y en favorecer que los estudiantes aprovechen al máximo la experiencia universitaria.</p>	<p>No hay recomendaciones en este apartado.</p>
<p>Lugar (¿Dónde?)</p>	<p>El procedimiento se ejecuta en las oficinas del Departamento del DEVESA, específicamente en el área de orientación y psicología, en donde se encuentran los funcionarios encargados del proceso.</p>	<p>No se recomienda el cambiar el lugar en el cual se ejecuta el procedimiento. Aunque si sería recomendable establecer una sala de reuniones en el área de psicología, se podría añadir una parte para cuando se traten temas privados y que sea lo más cómodo posible para el estudiante</p>
	<p>De igual forma que algunos procesos anteriores, este</p>	

<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>proceso no tiene una fecha establecida en cuando debe realizarse, el proceso toma inicio cuando algún estudiante regular de la Sede requiera de una adecuación curricular, lo cual quiere decir que puede ocurrir en cualquier momento durante cualquier semestre.</p>	<p>No es necesario cambiar la sucesión de actividades en cuanto al procedimiento.</p>
<p>Persona (¿Quien/Quienes?)</p>	<p>Los encargados son los funcionarios del área de orientación y psicología del Departamento de DEVESA en la Sede de San Carlos del TEC.</p>	<p>No es necesario cambiar a las personas encargadas del procedimiento. Dado que son los que deben ejecutarlo.</p>
<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>El procedimiento surge en el momento que un estudiante regular requiere de adecuación curricular, por tal motivo el estudiante puede presentar problemas en el aprendizaje debido a ello y requiere de algún tipo de ayuda y atención por</p>	<p>Es necesario el comunicar a todos los funcionarios de la institución el estar pendiente a informar de manera inmediata, si se dan cuenta de alguna situación que requiera atención de este tipo.</p>

	parte de los funcionarios del área de orientación y psicología, así como de todas las personas que lo rodean.	
--	---	--

M. Anexos

Todos los anexos presentes en el procedimiento son de parte del área de Orientación y Psicología del DEVESA.

Boleta De RECOMENDACIÓN a docentes sobre la APLICACIÓN de adecuación curricular

Fecha:		Asesor/a Psicoeducativo/a:	
Estudiante		Carné	
Carrera		Período Lectivo:	
Curso		Profesor/a	

Descripción de las características psicoeducativas del estudiante (procurar describir en función de las fortalezas y necesidades, más allá de las limitaciones)

Adecuaciones sugeridas

A continuación se anotan algunas recomendaciones de posibles adecuaciones curriculares para que las someta a análisis con la estudiante y, si lo requiere, con el/la asesor/a psicoeducativo/a. Si tiene alguna inquietud o necesita más información comuníquese con la persona responsable de este informe al Departamento de Orientación y Psicología. Además, si en el transcurso del semestre se requieren nuevas adecuaciones o modificaciones de las mismas, le rogamos comunicarlo oportunamente a fin de consignarlo en el expediente respectivo. La información aquí consignada tiene carácter confidencial.

Recomendaciones para el (la) docente:

Área Orientación y Psicología

Recomendaciones psicoeducativas para el/la estudiante

Ejemplos:

- ◆ *Continuar recibiendo apoyo psicoeducativo y psicológico.*
- ◆ *Asistir a las horas de consulta con el (la) docente.*
- ◆ *Comentar la situación médica con los docentes.*

Firma del (la) asesor(a) psicoeducativo(a) _____

Sello DOP _____

Teléfono/ correo: _____

Yo (nombre del estudiante) acepto las recomendaciones psicoeducativas dirigidas hacia mi persona y me comprometo a hacer llegar este documento al/la docente anteriormente mencionado/a para solicitar la aplicación de las adecuaciones curriculares correspondientes, e informar los resultados de ello a la asesor/a psicoeducativa.

<u>(firma)</u> _____	_____ _____	_____ _____
Nombre el estudiante	Carné	Fecha

Yo (nombre del docente) hago constar que recibí la Boleta de Recomendación a Docentes sobre la Aplicación de Adecuación Curricular para el estudiante (nombre del estudiante).

Comentarios:

_____ Firma del docente	_____ Fecha
-----------------------------------	-----------------------

Comunicado para Docentes que tienen matriculados en sus cursos estudiantes que forman parte del Programa de Servicios para Estudiantes con Necesidades Educativas

Estimado/a Docente:

Reciba un cordial saludo y éxitos en su labor.

La presente es para informarle que en el grupo que imparte este semestre tendrá como estudiante a una persona con necesidades educativas.

En el TEC existe el Programa de Servicios para Estudiantes con Necesidades Educativas, desde el cual se brindan servicios de apoyo para aquellos estudiantes que lo requieren según sus características o condiciones.

Es importante que usted tome en consideración la siguiente información:

- La atención de las necesidades educativas está respaldadas por ley 7600 "Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad".
- Las acciones y servicios de apoyo son indispensables para que el/la estudiante con necesidades educativas pueda ejercer su derecho a la Educación Superior en condiciones de igualdad de derechos, deberes y oportunidades.
- Junto a esta carta estará recibiendo una comunicación escrita en donde se describen las características que presenta el/la estudiante y se **recomienda** la aplicación de adecuaciones curriculares (ajustes que se establecen en las características de la oferta educativa, para adaptarse a las necesidades de cada estudiante, con el fin de atender sus condiciones individuales).
- Las recomendaciones que se brindan están dadas a nivel general, por lo que usted como docente tiene un papel determinante en monitorear si éstas son efectivas o si se requieren otras acciones, considerando que usted es el conocedor de las particularidades de su curso y quien tendrá el conocimiento de cómo el estudiante se desarrolla y desempeña en su clase.
- La información que se consigna en la Boleta de Comunicación de Adecuaciones Curriculares tiene carácter confidencial, de manera que se recomienda no compartirla con el grupo, otros estudiantes o docentes, a excepción de que el/la estudiante dé autorización para ello.
- Es importante que revise el documento en conjunto con el/la estudiante y si tiene inquietudes acerca de lo que se señala en el mismo, lo converse con el estudiante o bien contacte al asesor/a psicoeducativo/a que emite la información para coordinar al respecto.
- En este proceso, es fundamental el papel activo y responsable del estudiante, del docente, junto a la función de facilitador/a del asesor/a psicoeducativo/a.

**Asesores/as Psicoeducativos/as
Departamento de Orientación y Psicología
Tecnológico de Costa Rica
I Semestre 2015**

Fecha: _____

Atención

Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos
Programa de Servicios para Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales
Departamento de Orientación y Psicología
Presente

Yo _____ carné N° _____,
estudiante de la carrera de _____, solicito por este
medio se me aplique adecuación curricular en aquellos cursos que a partir del
análisis con el Asesor Psicoeducativo responsable de mi acompañamiento se
considere/n necesaria/s.

Esta solicitud la hago por las siguientes razones (explique en sus propias
palabras):

Algunos apoyos que considero importantes mencionar que necesito son:

Firma del estudiante

Correo electrónico

Teléfono/s

Área Orientación y Psicología

**COMPROMISO INFORMADO PARA ESTUDIANTES REGULARES DEL PROGRAMA DE SERVICIOS
PARA ESTUDIANTES CON NECESIDADES EDUCATIVAS**

Yo _____, carné _____, estudiante del Tecnológico de Costa Rica, manifiesto mi interés en recibir los servicios del Programa de Servicios para Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales y como principal responsable de mi proceso de aprendizaje, asumir los siguientes compromisos:

1. Asistir con regularidad y puntualidad al curso.
2. Cumplir con las obligaciones del curso.
3. Asistir a las horas de consulta con el/la docente (cuando se requiera).
4. Entregar al asesor/a psicoeducativo/a, a más tardar en la primera semana lectiva, copia del informe de matrícula con el nombre completo de los/las docentes de los cursos en los que solicito adecuación.
5. Entregar al docente la boleta de recomendación de adecuaciones y devolverla debidamente firmada al asesor/a psicoeducativo/a, máximo dos semanas después de haberla recibido.
6. Ubicarme en un sitio apropiado de manera que no esté muy expuesto/a a distractores (en caso necesario).
7. Mantener la coordinación necesaria con el/la docente para facilitar el seguimiento de mi proceso de aprendizaje.
8. En caso que se me haya asignado un tutor individual, asistir semanalmente a la tutoría.
9. Asistir a las sesiones de seguimiento psicoeducativo que el asesor/a establezca, en el entendido de que **debo asistir como mínimo a ____ sesiones durante el semestre.**
10. Durante las sesiones de seguimiento comunicar al/la asesora en mención, los resultados obtenidos con la aplicación de las adecuaciones, el rendimiento académico en los cursos y realimentar sobre los servicios psicoeducativos recibidos u otros aspectos indispensable para mi proceso.
11. Autorizo al/la asesor/a psicoeducativo/a, mediante la firma de este compromiso, a comunicar la información sobre mi situación personal y académica que considere pertinente en aquellos casos que se requiera.

Manifiesto haber leído y comprendido lo señalado anteriormente, comprometiéndome a cumplirlos durante este semestre.

Firma del estudiante

Asesor Psicoeducativo/a

Fecha y Sello
DOP

FICHA DE INFORMACIÓN

Datos personales

Nombre y dos apellidos: _____

Carné: _____

Carrera: _____ ¿Ha realizado cambio de carrera? () No () Sí

¿Cuál? _____

Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

Sexo: F () M ()

Celular: _____ Otro: _____

Correo electrónico _____

Trabaja: No () Sí () Jornada _____ Puesto _____

Teléfono _____

Lugar de Residencia

Tiempo lectivo: Cantón _____ Provincia _____

Tiempo no lectivo: Cantón _____ Provincia _____

Teléfono _____

Datos de ingreso al Programa:

• Año ingreso al PSED (Semestre): _____

• Ingresó al programa por la siguiente vía:

() Examen de admisión con Adecuación Curricular

() Recibió adecuación curricular en el colegio pero realizó el examen de admisión sin AC

() Recomendación y valoración de Asesor/a Psicoeducativo/a

() Valoración y referencia de profesional interno o externo

() Solicitud de valoración por voluntad personal

() Solicitud/referencia/ recomendación docentes

• Área: _____ Descripción (si lo considera necesario):

• Área Orientación y Psicología

• **Motivo de consulta:** () Regular () Seguimiento () Valoración

• **Persona a quien contactar en caso de emergencia**

Nombre: _____

Parentesco: _____

Número de teléfono: _____

Correo electrónico: _____

• **Si recibe o ha recibido seguimiento con otro profesional indicar:**

Nombre: _____

Área de especialidad: _____

No. de teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Observaciones:

Área Orientación y Psicología

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Departamento de Orientación y Psicología
Programa de Servicios para Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales

Minuta de reuniones y/o comité de apoyo # _____

Estudiante:	Carné:	Carrera:
Fecha:	Hora de inicio:	Hora de finalización:
<u>Presentes:</u>		
<u>Aspectos tratados:</u>		
<u>Acuerdos tomados:</u>		
<u>Acciones de seguimiento y/o pendientes:</u>		
Firma de los presentes:		

Procedimientos en el Área Atención Psicológica

4.2.16. Procedimiento Nº 16 Atención Psicológica Individual

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-AP-AI	233-241
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Atención Psicológica Individual		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	233
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	234
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	234
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	234
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	234
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	234
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	234
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	234
I. HERRAMIENTAS	235
J. CONCEPTOS	235
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	236
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	239
M. ANEXOS	241

A. Introducción

El proceso de la atención psicológica de manera individual es un servicio que se brinda al estudiante o funcionario(a) (*) que así lo requiera. La atención psicológica contribuye con el afrontamiento adecuado de situaciones de crisis personales y/o familiares, y en general con la promoción de la salud mental del estudiante regular de la institución.

B. Objetivo del Procedimiento

Es enfrentar las diferentes situaciones personales y académicas de los(as) estudiantes brindando soporte y acompañamiento psicológico. Esto le permitirá lograr sus metas académicas en concordancia con un adecuado crecimiento personal.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Debe ser estudiante regular
- ✓ Debe asistir a las sesiones, si el profesional así lo requiere
- ✓ El estudiante debe estar de manera voluntaria no de manera obligada

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Estudiante en cuestión
- ✓ Profesores de los diferentes cursos a los que asiste el estudiante
- ✓ Amigos más cercanos y familiares

F. Documentos Internos

N/A

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Base Datos TEC

I. Herramientas

- ✓ Computadora
- ✓ Impresora
- ✓ Oficinas

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de Actividades

Atención Psicológica Individual			
		MP-AP-AI	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Identifique si hay un caso que amerita la atención psicológica a un estudiante de la Sede	Orientación y Psicología	
2	Acude al área de orientación y psicología	Estudiante en cuestión	
3	Explique al profesional de orientación y psicología las razones del porque se encuentra allí y cuál es la situación por la que atraviesa	Estudiante en cuestión	
4	Entregue documento para que la persona anote sus datos y demás información necesaria	Orientación y Psicología	
5	Complete el documento con la información que se le solicita	Estudiante en cuestión	

6	Abra un expediente con los datos e información recolectada y archive el mismo	Orientación y Psicología	
7	Elabore un documento por escrito con las horas y las sesiones que considere necesarias en primera instancia	Orientación y Psicología	
8	Verifique si las horas en las cuales se le convoca son idóneas para usted y confirme las citas	Estudiante en cuestión	
9	Archive el documento en el archivo del estudiante	Orientación y Psicología	
10	Asiste a la primera sesión	Estudiante en cuestión	
11	Recolecte la información que necesite	Orientación y Psicología	
12	Explique por la situación la cual atraviesa	Estudiante en cuestión	
13	Tome nota sobre los aspectos que considere necesarios durante la sesión con el estudiante, la cual se encuentre en proceso	Orientación y Psicología	
14	De por finalizada la sesión luego de que considere que es necesario y que ha recolectado la información suficiente para poder elaborar un primer análisis	Orientación y Psicología	

15	Elabore un análisis con base en la información recolectada	Orientación y Psicología	
16	Con base en el análisis, realice las sesiones que considere necesarias	Orientación y Psicología	
17	Asista a las sesiones que el profesional en el área así lo considere	Estudiante en cuestión	
18	Al terminar las sesiones, elabore un informe con la información y conclusiones obtenidas	Orientación Y Psicología	
19	Imprime el informe, saque unas copias y archive el mismo en el expediente del estudiante	Orientación Y Psicología	
20	Brinde las recomendaciones necesarias y los consejos que debe seguir de ahora en adelante	Orientación Y Psicología	
21	Archive el expediente del estudiante	Orientación Y Psicología	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
<p>Propósito (¿Qué?)</p>	<p>Es de poder atender las diferentes necesidades tanto personales como académicas de los estudiantes brindándoles asesoramiento en busca de que se pueda mejorar su estancia y convivencia en la institución , y lograr salir por la situación que atraviesa la persona durante ese momento y que sepa cómo llevarla en su futuro.</p>	<p>No hay necesidad de eliminar partes o actividades</p>
<p>Lugar (¿Dónde?)</p>	<p>Se realiza en las oficinas del Departamento de DEVESA, del TEC, específicamente en el área de Orientación y Psicología, quienes disponen de una oficina en donde laboran sus demás funciones como</p>	<p>Sería recomendable que se cambiara el área donde se realicen las sesiones en donde se charla con la persona afectada y demás, dado que en la actualidad se realiza en la misma oficina, podría hacerse ahí mismo pero se podría</p>

	orientador y psicólogos de la institución	habilitar un espacio aparte en la misma oficina para abarcar esa situación un espacio un poco más calmado y sin problema alguno que alguien interrumpa.
Sucesión (¿Cuándo?)	El procedimiento no tiene fecha en específico de cuando se ejecute, el mismo se puede dar en cualquier momento por lo cual se debe estar atento y preparado para desempeñarlo de la mejor manera en el momento en que se requiera.	No se considera necesario reordenar la sucesión de las actividades
Persona (¿Quien/Quienes?)	Los funcionarios del área de Orientación y Psicología son los encargados en ejecutar el procedimiento, dado que son profesionales calificados para ello.	No es necesario cambiar a las personas que realizan el procedimiento dado que son los profesionales aptos para tal labor.

<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>El procedimiento surge de la necesidad que puedan presentar estudiantes particularmente en recibir atención psicológica debido a alguna situación interna o externa a la universidad pero que la misma los afecte dentro de la institución, por lo cual se trata a la persona con el problema en busca de una solución y ayudar a que comprenda mejor la situación y logre un estado más tranquilo y estable.</p>	<p>No es necesario el simplificar esta operación dado que se debe ser muy cuidadoso en ella y todos los detalles son importantes.</p>
-------------------------------	--	---

M. Anexos

N/A

Procedimientos en Otras Actividades

4.2.17. Procedimiento N° 17 Cultura de Paz

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-AE-CP	243-252
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Cultura de Paz		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	243
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	244
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	244
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	244
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	244
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	245
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	245
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	245
I. HERRAMIENTAS	245
J. CONCEPTOS	245
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	246
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	249
M. ANEXOS	252

A. Introducción

En la institución (TEC, San Carlos) al igual que en muchas otras universidades, colegios y escuelas se cuenta con diferentes espacios para aspectos como la manifestación deportiva, recreación y esparcimiento, así como diferentes actividades físicas para salud y mejorar la calidad de vida. Entre estos escenarios siempre se puede encontrar que los jóvenes y niños en especial se encuentran expuestos a una serie de riesgos y peligros presentes en nuestra sociedad. Como se han presentado casos de violencia,

agresiones en sus diferentes medios y demás, por lo mismo desde hace unos años en la Sede se ha venido implementando en coordinación el Ministerio de Salud el desarrollo de las actividades de cultura de paz en donde se busca incentivar, enseñar, cultivar, buenas culturas y herramientas a nuestros niños quienes se encuentran expuestos a todo peligro de la sociedad.

B. Objetivo del Procedimiento

Elaborar la extensión universitaria en proyección a la comunidad, que deben proporcionar las instituciones de Educación Superior en Costa Rica.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

El Ministerio de Salud tiene un sinnúmero de normas o políticas que ellos establecen pero en si el área de orientación y psicología para desarrollar este procedimiento en la sede mantiene ciertas normativas que se deben seguir:

- ✓ El estudiante regular que quiera colaborar en las actividades debe mostrar interés y ganas de trabajar.
- ✓ Los funcionarios del área de Deportiva del DEVESA deben colaborar en la realización de las actividades en la Sede.
- ✓ Mostrar interés al trabajar con niños y niñas de diferentes escuelas de la zona
- ✓ Los estudiantes regulares que no participan en las actividades deben respetar que el uso de ciertas instalaciones en la Sede está destinado únicamente para dichas actividades en determinado momento del día.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Estudiante regular que colabora o estudiante asistente

- ✓ Funcionarios del área de Deportiva

F. Documentos Internos

- ✓ Minuta de actividades
- ✓ Correo Electrónico

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office

I. Herramientas

El uso de las herramientas puede variar pero en la mayoría de las ocasiones están son las más utilizadas:

- ✓ Computadora
- ✓ Impresora
- ✓ Gimnasio de la Sede
- ✓ Demás instalaciones que se soliciten

J. Conceptos

Cultura de Paz: Según las Naciones Unidas, “la cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones”

K. Descripción de Actividades

Cultura de Paz			
		MP-AE-CP	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Una vez que se tienen los recursos y llegan las fechas indicadas para ejecutar las actividades se comunica con la institución del TEC	Ministerio de Salud	
2	Envía correo electrónico informando sobre la actividad	Ministerio de Salud	
3	Recibe el comunicado y se pone en contacto	Orientación y Psicología	
4	Envía la fecha y la hora pre-establecida para reunirse y tratar sobre el tema	Ministerio de Salud	
5	Recibe la información de la reunión y confirme la asistencia a la misma	Orientación y Psicología	

6	Da inicio con la reunión en la fecha indicada	Ministerio de Salud	
7	En la reunión, colabore en analizar toda la logística que se llevará con las actividades (día, fecha, cuales escuelas asistirán y demás)	Orientación y Psicología	
8	Una vez determinado, anote los aspectos que considere relevantes sobre la misma	Orientación y Psicología	
9	De por finalizada la reunión	Ministerio de Salud	
10	Agende la actividad misma en el calendario del área	Orientación y Psicología	
11	Comunique en el consejo del Departamento del DEVESA sobre la actividad y cuando se tiene planeado realizarse	Orientación y Psicología	
12	Elabore un correo explicando sobre la actividad y los datos necesarios que se deban saber para la misma y envíe	Orientación y Psicología	
13	Recibe correo con la información sobre la actividad	Área de Deportiva	
14	Solicite el uso de las instalaciones para el día acordado	Orientación y Psicología	
15	Recibe la solicitud y de igual informa agende en el calendario del	Área de Deportiva	

	área la reservación del espacio físico		
16	Elabore la planificación de los juegos y demás actividades que se desarrollaran en las actividades en conjunto con los estudiantes asistentes	Orientación y Psicología	
17	Consulte a los estudiantes asistentes de la realización de las actividades y quienes colaboraran en las mismas	Orientación y Psicología	
18	Informe si puede o no colaborar en las actividades Si: continúe con el proceso, No: pase al paso #20	Estudiante asistente	
19	Colabore para tener todo listo para la actividad	Estudiante asistente	
20	Informe que todo está listo para dar inicio con las actividades.	Orientación Y Psicología	
21	De inicio con las actividades el día establecido	Orientación Y Psicología	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (¿Qué?)	El principal propósito del procedimiento es el de participar en la extensión universitaria en proyección a la comunidad, es decir el deber de la institución de proyectarse a la comunidad.	No hay necesidad de eliminar partes o actividades
Lugar (¿Dónde?)	El procedimiento tiene desarrollo en las instalaciones de la Sede del Tecnológico de Costa Rica en la Sede de San Carlos, el cual se desarrolla en conjunto con el Ministerio de Salud	No hay necesidad de cambiar en donde se desarrolla el procedimiento debido a que la sede cuenta con toda la infraestructura necesaria para poder desarrollarlo de forma adecuada.
	El procedimiento no tiene fecha en específico de cuando se ejecute, el mismo se ejecuta según	No se considera necesario reordenar la sucesión de las actividades

<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>el calendario del Ministerio de Salud por lo cual se está anuente a que el mismo comunique para coordinar y establecer el día y demás en cuando se realce, por lo cual el procedimiento se coordine con ese organismo para coordinar la logística de la actividad.</p>	
<p>Persona (¿Quien/Quienes?)</p>	<p>Los funcionarios del área de Orientación y Psicología son los encargados en ejecutar el procedimiento la mayor parte del procedimiento ya en el momento que se desarrolla, aunque también se tiene la colaboración del área de deportiva, y funcionarios del Ministerio de Salud en lo que corresponde a planeación y algunos colaboran el día de la actividad misma.</p>	<p>No es necesario cambiar a las personas que realizan el procedimiento dado que son los indicados para desarrollarlo de la manera que se debe.</p>
	<p>El procedimiento surge</p>	<p>No es necesario el</p>

<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>de la necesidad que y el compromiso que tiene la institución para con la comunidad debido a que debe impulsar e inculcar buenas prácticas y culturas adecuadas en nuestra sociedad y en especial a nuestros niños, por lo cual se colabora con el Ministerio de Salud para elaborar el procedimiento de la forma adecuada.</p>	<p>simplificar esta operación dado que se debe ser muy cuidadoso en ella y todos los detalles son importantes.</p>
-------------------------------	---	--

M. Anexos

El presente anexo es obtenido del Área de Orientación y Psicología

Estudiante:	Carné:	Carrera:
Fecha:	Hora de inicio:	Hora de finalización:
<u>Presentes:</u>		
<u>Aspectos tratados:</u>		
<u>Acuerdos tomados:</u>		
<u>Acciones de seguimiento y/o pendientes:</u>		
Firma de los presentes:		

4.2.18. Procedimiento Nº 18 Apoyo a Comisiones

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-AE-AC	253-261
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Apoyo a Comisiones		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	253
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	254
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	254
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	254
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	254
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	254
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	254
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	254
I. HERRAMIENTAS	254
J. CONCEPTOS	255
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	256
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	259
M. ANEXOS	261

A. Introducción

En el TEC hay diferentes escuelas, departamentos y demás órganos que tienen que ver en diferentes aspectos con los estudiantes regulares de la Sede misma y cuyas escuelas y departamentos asignan diferentes comisiones para determinados temas en específico, en los cuales el área de Orientación y Psicología esta anuente a participar y colaborar con la comisión misma, en busca de ayudar al estudiante de la mejor manera que se pueda.

B. Objetivo del Procedimiento

El mantener presencia en comisiones que traten situaciones particulares de estudiantes en busca de trabajar en conjunto y tratar de buscar las mejores soluciones para la situación.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Colaborar en lo que se necesite en busca de la mejor solución al problema en específico.

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Integrantes de la comisión donde se trate el tema, independientemente de la escuela, departamento u órgano al que pertenezca.

F. Documentos Internos

- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Minutas

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office

I. Herramientas

El uso de las herramientas puede variar pero en la mayoría de las ocasiones están son las más utilizadas:

- ✓ Computadora
- ✓ Impresora
- ✓ Aulas
- ✓ Oficinas de los diferentes departamentos o escuelas

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de Actividades

Apoyo a Comisiones			
			
MP-AE-AC			
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Identifica uno o varios casos en los que se requiere el apoyo de los funcionarios del área de orientación y psicología	Escuela encargada de la comisión	
2	Comunica al departamento de DEVESA la necesidad del apoyo en la comisión que se indique	Escuela encargada de la comisión	
3	Recibe la información e informe que se comunicará al área de psicología en el consejo más cercano	DEVESA	
4	Comunique la fecha y la hora en la que hay consejo a nivel interno del Departamento	DEVESA	
5	De inicio con el consejo el día y la fecha indicada	DEVESA	

6	Comunique la solicitud de apoyo, que realizo "X" escuela y explique la situación	DEVESA	
7	Recibe la información, sobre la solitud misma	Orientación y Psicología	
8	Establezca en conjunto con la dirección del departamento como la ayudarán a la comisión y que quede establecido que ayudarán	Orientación y Psicología	
9	Envíe correo a la escuela a la que pertenece la comisión para empezar a establecer contacto	Orientación y Psicología	
10	Reciba el correo e informe a los funcionarios del área cuando se reúne la comisión para tratar el tema	Escuela encargada de la comisión	
11	Concuerde cuando se pueden reunir, el lugar, la fecha y la hora	Orientación y Psicología	
12	El día establecido, se reúne con las personas la comisión	Orientación y Psicología	
13	Una vez reunidos se trata sobre el tema y se identifican todos los aspectos importantes a considerar	Orientación y Psicología	
14	Ayuda a tomar decisiones con respecto al tema tratado en busca de que sean las mejores para el o los estudiantes con la problemática	Orientación y Psicología	

15	Se completa el documento de la minuta sobre lo acordado y se archiva el documento	Orientación y Psicología	
16	Se establece el acuerdo y lo que deberá seguir de ahora en adelante	Escuela encargada de la comisión	
17	Manténganse en constante comunicación con los encargados de la comisión durante todo el semestre para lo que ha ido aconteciendo con la problemática	Orientación y Psicología	
18	Al final del semestre elabore un informe sobre las diferentes problemáticas tratadas (si fueron más de una)	Orientación y Psicología	
19	Analice los diferentes informes elaborados para ver los resultados obtenidos	Orientación y Psicología	
20	Archive el o los informes elaborados antes de finalizar el semestre	Orientación Y Psicología	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
<p>Propósito (¿Qué?)</p>	<p>El principal propósito del procedimiento es el de mantener presencia en comisiones que traten situaciones particulares de estudiantes en busca de trabajar en conjunto y tratar de buscar las mejores soluciones para la situación.</p>	<p>No hay necesidad de eliminar partes o actividades</p>
<p>Lugar (¿Dónde?)</p>	<p>El procedimiento tiene desarrollo en las instalaciones de la Sede del Tecnológico de Costa Rica en la Sede de San Carlos, ya que se desarrolla en conjunto entre una comisión de alguna escuela de la sede y el área de orientación y psicología, en donde se realizan reuniones que no siempre son en el mismo lugar, por lo cual se</p>	<p>No hay necesidad de cambiar en donde se desarrolla el procedimiento debido a que los lugares en donde se reúnen no afectan en nada el buen desempeño del procedimiento</p>

	<p>pueden reunir en distintos lugares, sin afectar el desarrollo del procedimiento.</p>	
<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>El procedimiento no tiene fecha en específico de cuando se ejecute, el mismo se ejecuta según cuando surja la necesidad por parte de determinada comisión en que necesite de la ayuda del área en determinado por lo cual se debe estar anuente a que el mismo comunique para coordinar y establecer el día y demás para poder reunirse y poder ponerse de acuerdo para tratar de solucionar el problema.</p>	<p>No se considera necesario reordenar la sucesión de las actividades</p>
	<p>Los funcionarios del área de Orientación y Psicología son los encargados en brindar el apoyo necesario a la comisión de cualquiera de las escuelas de la sede que lo solicite por lo cual</p>	<p>No es necesario cambiar a las personas que realizan el procedimiento dado que son los indicados para desarrollarlo de la manera que se debe.</p>

<p>Persona (¿Quién/Quiénes?)</p>	<p>ambas partes deben trabajar en conjunto para poder desarrollar el procedimiento de la mejor manera en la que se puede desarrollar por lo cual se debe tener buena comunicación y disposición de colaboración mutua.</p>	
<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>El procedimiento surge de la necesidad que presenta determinada comisión de "X" escuela y el compromiso que tiene el área de orientación y psicología en colaborar con determinada comisión en busca de lograr obtener la mejor solución posible para la situación en estudio.</p>	<p>No es necesario el simplificar esta operación dado que se debe ser muy cuidadoso en ella y todos los detalles son importantes.</p>

M. Anexos

N/A

4.2.19. Procedimiento Nº 19 Colaboraciones Especiales

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-AE-CE	262-270
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Colaboraciones Especiales		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	262
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	263
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	263
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	263
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	263
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	263
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	263
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	263
I. HERRAMIENTAS	264
J. CONCEPTOS	264
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	265
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	268
M. ANEXOS	270

A. Introducción

En el TEC así como en otras universidades siempre se desarrollan diferentes actividades o eventos, en los cuales en algunas ocasiones se requiere la colaboración de algunas áreas en específico, en este caso el área de Orientación y Psicología es un área del DEVESA a la cual se le solicita el participar y colaborar en el desarrollo de ciertas actividades que se desarrollan por otras áreas, más que todo en otras

actividades desempeñadas por áreas que pertenecen al mismo departamento del DEVESA.

B. Objetivo del Procedimiento

El DEVESA debe de velar por brindar un buen servicio a los estudiantes en su permanencia en la institución, por lo cual el colaborar en estas actividades es el objetivo del área de Orientación y Psicología, colaborar en que ese objetivo del DEVESA se logre cumplir.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Estar dispuesto a colaborar
- ✓ Trabajo en equipo

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Encargados de la actividad

F. Documentos Internos

- ✓ Correo Electrónico

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Base de datos TEC

I. Herramientas

El uso de las herramientas puede variar, pero algunas de las más utilizadas son las siguientes:

- ✓ Mesas
- ✓ Sillas
- ✓ Aulas
- ✓ Auditorios/Laboratorios/Mini-auditorios

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de Actividades

Colaboraciones Especiales			
			
MP-AE-CE			
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Establece la realización de una actividad en específico en la que se requiera la colaboración de orientación y psicología	Área encargada de la actividad	
2	Comunica al departamento de DEVESA la necesidad del apoyo en la actividad a realizar	Área encargada de la actividad	
3	Recibe la información e informe que se comunicará al área de psicología lo más pronto posible	DEVESA	
4	Comunique la fecha y la hora en la que hay reunión del consejo de DEVESA a nivel interno	DEVESA	
5	De inicio con el consejo el día y la fecha acordado	DEVESA	

6	Comunique al área de orientación y psicología que se requiere de su apoyo en determinada actividad	DEVESA	
7	Recibe la información, sobre de apoyo en dicha actividad	Orientación y Psicología	
8	Establezca en conjunto con la dirección del departamento como la ayudarán en la actividad que se solicita el apoyo	Orientación y Psicología	
9	Envíe correo al área que organiza la actividad para establecer contacto y hablar sobre el tema	Orientación y Psicología	
10	Reciba el correo e informe a los funcionarios de orientación y psicología cuando se pueden reunir para explicar lo que se realizará	Área encargada de la actividad	
11	Establezca el día, fecha y hora de cuando reunirse	Orientación y Psicología	
12	Se reúne con las personas encargadas de la actividad	Orientación y Psicología	
13	En la reunión se tratan los temas importantes de la actividad y se explica lo que se quiere en lo que colabore el área de orientación y psicología	Área encargada de la actividad	
14	Recibe la información con respecto a lo que se quiere en lo que se	Orientación y Psicología	

	colabore		
15	Se llega a un acuerdo con respecto a toda la logística de la actividad	Área encargada de la actividad	
16	Manténganse en constante comunicación con los encargados de la actividad antes de que se ejecute la misma, por si pasa algún cambio	Orientación y Psicología	
17	Una semana antes, acuerde de la actividad a las personas que colaborarán en ellas	Área encargada de la actividad	
18	Confirme que se estará en la actividad, y solicite que se confirme la fecha y la hora acordada	Orientación y Psicología	
19	Confirme lo solicitado	Área encargada de la actividad	
20	De inicio con las actividades	Área encargada de la actividad	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
Propósito (¿Qué?)	<p>El propósito del procedimiento consiste en que el DEVESA debe de velar por brindar un buen servicio a los estudiantes en su permanencia en la institución, por lo cual el colaborar en estas actividades es el objetivo del área de Orientación y Psicología, colaborar en que ese objetivo del DEVESA se logre cumplir.</p>	<p>No hay necesidad de eliminar partes o actividades</p>
Lugar (¿Dónde?)	<p>El procedimiento tiene desarrollo en las instalaciones de la Sede del Tecnológico de Costa Rica en la Sede de San Carlos, ya que se desarrolla en conjunto entre una de las áreas del</p>	<p>No hay necesidad de cambiar en donde se desarrolla el procedimiento debido a que no hay inconveniente en el procedimiento en donde se desarrollen las reuniones.</p>

	<p>departamento de DEVESA y el área de orientación y psicología, en donde se realizan reuniones que no siempre son en el mismo lugar, por lo cual se pueden reunir en diferentes lugares para coordinar la logística de la actividad.</p>	
<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>El procedimiento no tiene fecha en específico de cuando se ejecute, el mismo se ejecuta según cuando surja la necesidad de colaborar en alguna actividad que se solicite la ayuda al área de orientación y psicología.</p>	<p>No se considera necesario reordenar la sucesión de las actividades</p>
<p>Persona (¿Quién/Quiénes?)</p>	<p>Los funcionarios del área de Orientación y Psicología son los encargados en brindar el apoyo necesario en alguna actividad que se solicite su colaboración por parte de otra área del departamento, por lo cual ambas partes deben</p>	<p>No es necesario cambiar a las personas que realizan el procedimiento.</p>

	trabajar en conjunto para poder desarrollar.	
Medios (¿Cómo?)	El procedimiento surge de la necesidad que presenta determinada actividad organizada por "X" área del departamento de DEVESA en donde se solicite la colaboración de orientación y psicología y el compromiso que se tiene en colaborar de la mejor manera y buscar en lograr obtener la mejor disposición para desarrollar el procedimiento de la manera debida.	No es necesario el simplificar el desarrollo de este procedimiento.

M. Anexos

N/A

4.2.20. Procedimiento Nº 20 Talleres y Charlas

	Código del Proceso	Nº de Página
	MP-AE-TYA	271-280
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Atención Psicológica Individual		
Responsables	Elaborado por	
Área de Orientación y Psicología	Kevin Bermúdez García	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
MAE. Allan Pérez Orozco	Lic. Carmen Núñez Rivera	28/5/2015

Contenido del Procedimiento

A. INTRODUCCIÓN.....	271
B. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	272
C. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	272
D. POLÍTICAS Y NORMATIVAS	272
E. RESPONSABLES Y PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCEDIMIENTO	272
F. DOCUMENTOS INTERNOS.....	272
G. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	272
H. APLICACIONES COMPUTACIONALES.....	273
I. HERRAMIENTAS	273
J. CONCEPTOS	273
K. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	274
L. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO	278
M. ANEXOS	280

A. Introducción

En el Tecnológico de Costa Rica tanto los diferentes departamentos que hay en la Sede, así como las distintas carreras y sus respectivas escuelas realizan charlas, talleres y demás para los(as) estudiantes. Esto para ayudarles a enriquecer sus conocimientos en diferentes ámbitos de interés. El área de Orientación y Psicología no es la excepción, y se realizan diferentes talleres y charlas para los(as) durante el semestre, en temas identificados como importancia e interés para los(as) estudiantes y

docentes. En algunas ocasiones son exclusivamente para un determinado sector de la población estudiantil.

B. Objetivo del Procedimiento

El objetivo principal es hacer que el estudiante adquiriera los conocimientos necesarios que le permitan ir creciendo como persona y como profesional. Además de que participe en estas actividades y se integre cada vez más a la institución.

C. Unidad Administrativa

Área de Orientación y Psicología, DEVESA

D. Políticas y Normativas

- ✓ Asistir a las charlas y talleres
- ✓ Prestar atención
- ✓ Participar de las actividades que se realicen en la misma

E. Responsables y Personas Involucradas en el Procedimiento

- ✓ Funcionarios en el Área de Orientación y Psicología
- ✓ Estudiantes regulares participantes en la actividad
- ✓ Personas invitadas
- ✓ Expositor o persona a cargo de brindar la actividad

F. Documentos Internos

- ✓ Documentos vía Dropbox o Drive
- ✓ Correo Electrónico

G. Documentos Externos

N/A

H. Aplicaciones computacionales

- ✓ Microsoft Office
- ✓ Base Datos TEC
- ✓ Internet

I. Herramientas

Estas varían del lugar en donde se brinde la charla, pero los que se podrían utilizar son las siguientes:

- ✓ Laboratorios
- ✓ Auditorios
- ✓ Aulas
- ✓ Equipo Técnico (Mause, Sonido, Controles y demás)

J. Conceptos

N/A

K. Descripción de Actividades

Talleres y Charlas			
			
MP-AE-TYA			
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
	Inicio		
1	Definir las razones del porque brindar la charla	Orientación y Psicología	
2	Identificar para que sector de la población estudiantil está dirigido; estudiantes residentes, becados, toda la población, mujeres, hombres, y demás	Orientación y Psicología	
3	Una vez definido el sector, defina el tema de la charla o taller a brindar para los estudiantes	Orientación y Psicología	
4	Establezca en primera instancia la posible fecha y hora de la charla o taller	Orientación y Psicología	

5	Busque al orador o persona indicada para que brinde la charla o el taller	Orientación y Psicología	
6	Indique a la persona el motivo de la actividad, las posibles hora y fecha establecida y si puede colaborar	Orientación y Psicología	
7	Comunique si se encuentra de acuerdo con la fecha y hora, y si puede colaborar brindando la charla. Si: continúe con el procedimiento, No: reestablezca fecha y hora, para lo cual es necesario devolverse al paso #4	Expositor	
8	Envíe documento por medio de la red, con los aspectos que se requieren cubrir en la actividad y demás datos de importancia	Orientación y Psicología	
9	Confirme su asistencia a la charla, en primera instancia	Expositor	
10	Elabore un documento para reservar el auditorio, aula laboratorio o espacio que se requiera para la charla	Orientación y Psicología	
11	Recibe la solicitud analice si se encuentra el espacio disponible. Si: Continúe con el siguiente paso ,No: Vuelva a solicitar otro lugar,	Encargado del lugar donde se brinda la charla	

	por el cual es necesario volver al paso #10		
12	Una vez confirmado el espacio elabore un documento, rectificando la fecha y la hora de la actividad	Orientación y Psicología	
13	Confirme la asistencia a la actividad de forma definitiva Si: Continúe con el siguiente paso, No: Hay que identificar a un nuevo anfitrión	Expositor	
14	Consulte al expositor u encargado de la actividad si requiere de implementos adicionales para brindar la charla	Orientación y Psicología	
15	Indique si requiere o no de algún implemento Si: continúe con el siguiente paso, No: Avance al paso #19	Expositor	
16	Elabore un documento con lo solicitado y prepare los implementos	Orientación y Psicología	
17	Coordine la logística y verifique que los implementos y demás aspectos se encuentren en orden	Orientación y Psicología	
18	Elabore un documento en forma de afiche informativo, para que sea	Estudiante en cuestión	

	conocimiento de la población estudiantil		
19	Publique el documento por grupos de redes sociales, correo electrónico	Orientación Y Psicología	
20	Imprime el documento y distribuye en las diferentes pizarras informativas de la sede	Orientación Y Psicología	
21	Recibe las distintas publicaciones y observe los motivos de la charlas, requisitos y para quienes está dirigida la misma	Estudiante Regular	
22	Verificar que todo quede listo y preparado	Orientación Y Psicología	
Fin del Procedimiento			
Elaboró: Kevin Bermúdez García		Revisó: MAE. Allan Pérez Orozco	Aprobó: Lic. Carmen Núñez Rivera

L. Análisis del Procedimiento

Hexámetro Quintiliano		
<p>Propósito (¿Qué?)</p>	<p>Realizar que el estudiante adquiera los conocimientos necesarios que le permitan ir creciendo como persona y como profesional, además de que participe de las actividades y se integre cada vez más a la institución</p>	<p>No es necesario eliminar alguna de las partes o las actividades que se ejecutan</p>
<p>Lugar (¿Dónde?)</p>	<p>El procedimiento inicia en las oficinas de Orientación y Psicología en el Departamento de DEVESA, aunque ya el desarrollo de la actividad ya sea una charla o un taller se puede realizar en diferentes lugares dependiendo de los requerimientos en cuanto a espacio, herramientas y equipo necesario</p>	<p>No se considera recomendable cambiar el lugar en donde se desempeñan las labores</p>

<p>Sucesión (¿Cuándo?)</p>	<p>El procedimiento no tiene una fecha específico de cuando ejecutarse, el mismo comienza en el momento en el que se dispone y se encuentra necesario elaborar una charla o taller en determinado tema para los estudiantes de la sede, por lo cual resulta necesario dado que se busca brindar información que es relevante e importante para los estudiantes</p>	<p>No se recomienda cambiar la sucesión de las actividades.</p>
<p>Persona (¿Quien/Quienes?)</p>	<p>Los encargados del área de Orientación y Psicología son los responsables de ejecutar el procedimiento, en donde en algunas partes del mismo es necesaria la intervención de terceras personas.</p>	<p>No se recomienda cambiar a los encargados del procedimiento</p>

<p>Medios (¿Cómo?)</p>	<p>El procedimiento se realiza por medio de la necesidad que surge en brindar herramientas para que los estudiantes se informen y conozcan de diversos temas que les pueden servir durante su vida y en especial durante su estadía en la sede. Se realiza de esta forma porque es un método que permite comunicar de manera más interactiva y a una cantidad mayor de personas la información que se quiere transmitir</p>	<p>No es necesario realizar una simplificación del procedimiento</p>
-------------------------------	---	--

M. Anexos

N/A

2015

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el desarrollo del trabajo y conclusión del mismo se obtuvieron las siguientes conclusiones y recomendaciones respectivamente:

5.1. CONCLUSIONES

- 1- El área de Orientación y Psicología no contaba con un manual de procedimientos que describa las diferentes actividades y funciones que se desempeñaban por sus asistentes y por los encargados del área respectivamente.
- 2- Se logró identificar que existe una importante dependencia en cuanto al manejo del recurso económico que se utiliza en el DEVESA para el Área de Orientación y Psicología de la Sede Regional de San Carlos con respecto a la Sede Central, debido a que para estimar los recursos para algunos procedimientos en el área de Orientación y Psicología depende que los que asignen en la Sede Central para la Sede Regional San Carlos.
- 3- Se determinó que en varios de los procedimientos los y las estudiantes asistentes en el área toman un roll importante en los mismos lo cual facilita el buen desarrollo del procedimiento mismo, pero a su vez desconocen un poco ciertas partes de los procedimientos que desempeñan.
- 4- Los profesionales en Orientación y Psicología encargados del área, tienen conocimientos con claridad de las diferentes funciones que se desempeñan, contando de igual forma con el apoyo de los estudiantes asistentes.

5.2. RECOMENDACIONES

Algunas recomendaciones importantes según con las conclusiones obtenidas son las siguientes:

- 1- Aplicar los manuales de procedimientos que se propusieron para el área de Orientación y Psicología
- 2- La propuesta de implementación incluida en el documento como base para seguir mejorando, manteniendo la eficiencia y eficacia en los procedimientos
- 3- Hacer público a los y las asistentes en el área, en el momento en el que se elaboren cambios o actualizaciones en uno o varios procedimientos para que los mismos se puedan desempeñar (en el caso de que les corresponda) de la mejor manera posible y debida.
- 4- Establecer capacitaciones periódicamente en cuanto a normativas o leyes que surjan y afecten de alguna u otra forma los procedimientos que se desempeñan
- 5- Utilizar los mecanismos de recolección que fueron propuestos y que se implementaron en los manuales de procedimientos, para elaborar actualizaciones o mejoras de forma continua.
- 6- Se debe considerar el cambiar el organigrama que el Departamento posee en la actualidad, dado que tomando en cuenta la sugerencia de la actual Directora del DEVESA, el mismo debe tener una reestructuración, por lo cual se recomienda cambiar el actual por el organigrama adjunto en el apéndice #3 Apéndice. El cual se elaboró según las sugerencias y consideraciones de la Directora del DEVESA.

APÉNDICE

Apéndice #1:

Cuestionario para la recolección de información

Buenos días/tardes.

Fecha: ____/____/____

El siguiente cuestionario presenta como finalidad el solicitar información apreciable acerca de las funciones que se ejecutan en el área de Orientación y Psicología del Tecnológico de Costa Rica Sede San Carlos. Esto con el objetivo de confeccionar los manuales de procedimientos en el área del Departamento del DEVESA, cuyos manuales serán muy útiles para organizar las tareas y funciones que se desempeñan diariamente con ello contribuyendo con mayor eficiencia y eficacia en los servicios brindados a los estudiantes a nivel institucional.

Nombre: _____

Puesto: _____

Jefe inmediato: _____

Puesto del jefe: _____

1- Nombre del procedimiento

2- Propósito del procedimiento

3- ¿Existen normas/políticas que se utilicen en el proceso?

4- Mencione las personas involucradas en el procedimiento y su puesto

5- ¿Qué tipo de herramientas utiliza en la ejecución del proceso (software, etc.)?

6- ¿Qué términos considera necesarios que se mejoren para la mejor comprensión del procedimiento?

7- ¿Se utilizan documentación interna o externa en el desarrollo del procedimiento?

() Si (indique)

() No (pase a la pregunta 8)

Internos	Externos

8- Describa la secuencia de funciones llevadas a cabo en el procedimiento

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Cronograma de Actividades

Apéndice #2

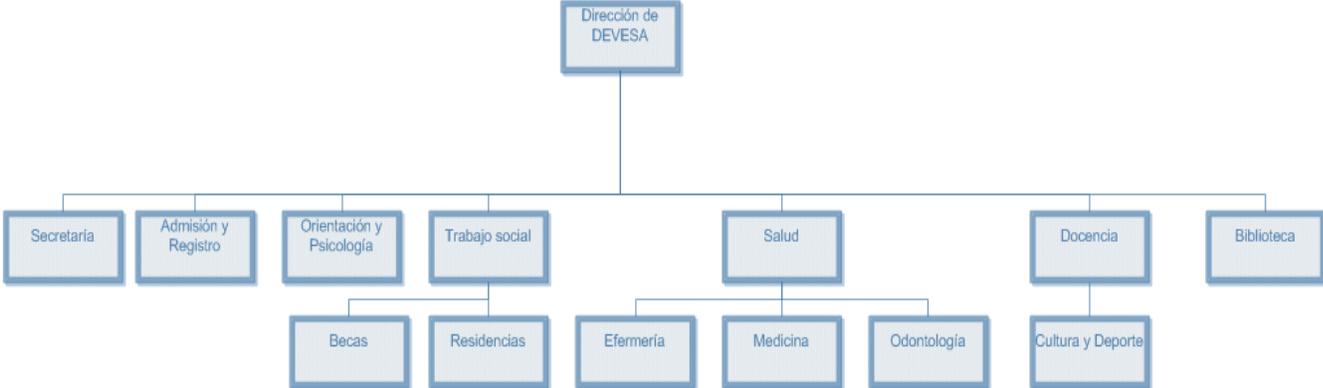
Tabla 6 Cronograma

Semana	Fechas	Actividad a ejecutar
1	9 al 13 de Febrero	-Inicio de la práctica profesional -Visita del profesor tutor a la empresa -Elaboración del Marco Referencial
2	16 al 20 de Febrero	-Validación ante-proyecto por parte de la empresa. -Informe contacto con la empresa. -Elaboración del Marco Referencial -Elaboración del Marco Metodológico
3	23 al 28 de Febrero	-Elaboración del Marco Metodológico
4	2 al 6 de Marzo	-Corrección del ante-proyecto -Recolección de información en el área de Integración estudiantil -Análisis de información recolectada
5	9 al 13 de Marzo	-Presentación del informe #1 estudiante -Presentación del informe #1 del profesor tutor -Revisión de procedimientos con la encargada del área

		-Revisión de los procesos con la encargada de integración
6	16 al 20 de Marzo	-Ajuste del informe #1 a los ajustes del profesor -Recolección de información en el área de atención Psicológica -Análisis de la información recolectada
7	23 al 27 de Marzo	-Redacción del avance #2 -Revisión de los procedimientos de atención Psicológica -Recolección de información en rendimiento académico
8	30 al 3 de Abril	-Análisis de la información recolectada -Revisión de los procedimientos de rendimiento académico -Recolección de información área de seguimiento psicoeducativo
9	6 al 10 de Abril	-Continuación de la redacción del informe #2 -Análisis de la información recolectada -Revisión de los procedimientos de seguimiento psicoeducativo
10	13 al 17 de Abril	-Elaboración de fluxogramas -Recolección de información en PSED -Análisis de la información

		-Revisión de los procedimientos
11	20 al 24 de Abril	-Elaboración de fluxogramas -Entrega del informe #2 de control de firmas -Entrega de informe #2 al profesor
12	27 al 1 de Mayo	-Ajustar informes a correcciones -Entrega del informe con correcciones aplicadas.
13	4 al 8 de Mayo	Realizar ultimas correcciones de ser necesarias
14	11 al 15 de Mayo	_____
15	18 al 22 de Mayo	Entrega final de la TFG
16	25 al 29 de Mayo	Finalización de la TFG
17	1 al 5 de Junio	Reunión final con la coordinadora
18	15 al 19	Presentación y defensa oral de la TFG

Apéndice #3



Simbología

Línea de autoridad formal |

Unidad Organizativa []

Autor: Kevin Bermúdez García
Fecha de Elaboración: 6/06/2015

REFERENCIAS

- Aguilar, R. (2012). *PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO PRESUPUESTARIO DEL TECNOLÓGICO DE COSTA RICA*. Cartago .
- Alberto Guevara Baltazar, Nancy Aidée Arzate Salgado. (2010). *Congreso Internacional de Transformación Educativa* . Obtenido de El concepto de tutoría académica, una definición estudiantil: <http://www.transformacion-educativa.com/congreso/ponencias/248-concepto-tutoria.html>
- Baptista, Hernandez, Fernández. (2007). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: McGrawHill.
- Batista, D. G. (s.f.). METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI) EN EL ISMMM. En D. G. Batista.
- Bedoya, L. M. (2007). *El concepto de Necesidades Educativas Especiales se refiere a niños y niñas que presentan dificultades mayores que el resto del grupo, para acceder a los aprendizajes que les corresponden por edad, o porque presentan desfases con relación al plan de estudi*.
- Carreto, J. (2009). *Análisis de Sistemas* .
- Clara Chamorro Bello, Jairo Malundala Salazar. (s.f.). Seminario de Investigación (Metodología de la Investigación). Bogotá, Colombia.
- DARLETT-CHAN. (Domingo de Diciembre de 2009). Importancia que tienen los formularios .
- Dirección General de Programación, O. y. (Junio de 2004). Obtenido de http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- FRANKLIN FINCOWSKY, ENRIQUE BENJAMIN. (2009). *Organización de Empresas*. MCGrawHill.
- GRIFFIN, R. W. (2011). *ADMINISTRACIÓN* (DÉCIMA EDICIÓN ed.). MÉXICO D.F: Cengage Learning Editores, S.A.
- Gutierrez, E. R. (1998). *El usuario de la información*. UENED.
- Hernandez Sampieri, F. C. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill.
- Horozco, C. H. (2007). *Análisis Administrativo. Técnicas Y Métodos* (Quinta ed.). Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Investigación, S. d. (2014). *Seminarios de Investigación. Las variables analíticas, Línea de investigación, Prospectivo, Retrospectivo, Taxonomía, Tópicos selectos*. Perú.

- Jackeline Vargas, Maria Silvestrini. (2008). Fuentes de Información.
- Leon, C. (s.f.). *La importancia de la investigación en relación con la sociedad, la cultura y el diseño gráfico*. Facultad de Diseño .
- Li, R. L. (Julio-Noviembre de 2014). *Manual de Procedimientos para el área de Admisión y Registro del Departamento de Vida Estudiantil y*. San Clara, Alajuela, Costa Rica: ITCR.
- Licda Lilliana Rodríguez Jiménez y Krysia Solís Morera. (s.f.). *Adecuaciones Curriculares*. Alajuela : Ministerio de Educación Pública .
- Manene, L. M. (28 de Julio de 2011). <http://actualidadempresa.com>. Obtenido de <http://actualidadempresa.com: http://actualidadempresa.com/diagramas-de-flujo-definicion-objetivo-ventajas/>
- Martínez Gutiérrez, B. (1999). *El Análisis Administrativo*. Antología, ITCR San Carlos.
- Méndez, C. (2001). *Metodología (Diseño y Desarrollo del proceso de investigación)*. Colombia: McGrawHill.
- Piedrahita, L. F. (24 de Febrero de 2012). SÍMBOLOS O FIGURAS DEL DIAGRAMA DE FLUJO Y SU SIGNIFICADO.
- Pujals, M. (2007-2009). *Universidad Autinoma de Barcelona* . Obtenido de http://www.paidopsiquiatria.cat/files/12_enfoques_dirigidos_mejorar_situacion_psicoeducativa_immigrantes.pdf
- Rica, T. d. (2013). *TEC*. Obtenido de <http://www.tec.ac.cr/eltec/Paginas/default.aspx>
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. Pearson Education, 2005.
- ROBBINS, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education, 2009.
- Rojas. (2011).
- Rojas, B. H. (2011). *Elaboración de un Manual Descriptivo de Procedimientos para las Áreas de Bodega y Taller de la Empresa Ganaflo S.A.*
- Salud, D. d. (2007). *Psicología Básica* . Obtenido de http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/1/TEMA%201_INTRODUCCION%20A%20LA%20PSICOLOG%C3%8DA.pdf
- Sanchez, R. B. (2009). *Análisis Administrativo*. Antología, ITCR-SC.
- Silvia Calderón Umaña, Jorge Ortega Vindas. (Julio de 2009). Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo. *Mideplan*.

Soto, L. A. (2012). *Manual de Procedimientos para la Unidad de Biblioteca, de él Departamento del DEVESA del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos*. Santa Clara .

Stephen P. Robbins, D. A. (2009). *Fundamentos de Administración: Conceptos ESENCIALES Y APLICACIONES*. Pearson Educación, 2009.

Thompson, I. (Julio de 2009). *Promonegocios.net*. Obtenido de www.promonegocios.net

Trias, G. P. (Mayo de 2009). *Los Manuales Administrativos de Hoy*. Obtenido de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los%20Manuales%20Administrativos%20Hoy.pdf>

Vértice, E. (2007). *Estructuras Organizativas* . Editorial Vértice, 2007.

Vindas, J. O. (2009). *Guia de Manuales Adminitrativos* . Mideplan .

www.tec.ac.cr. (2013). Obtenido de <http://www.tec.ac.cr/eltec/Paginas/default.aspx>